



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2563



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ใน 4 ประเภทงาน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการขยะ 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 3) ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) และ 4) ด้านการจัดเก็บรายได้ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาตามลักษณะงาน ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการขยะ จำนวน 100 คน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 110 คน ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) จำนวน 75 คน และงานด้านการจัดเก็บรายได้ จำนวน 99 คน โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 18 หมู่บ้าน ในแต่ละหมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และอาศัยในพื้นที่เป็นเวลาดั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ในแต่ละงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.80 งานด้านการจัดเก็บรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.60 งานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.20 และงานด้านการบริหารจัดการขยะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.20 และความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการงานใน 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 89.40 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ **9 คะแนน**

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) และด้านการจัดเก็บรายได้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถามผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง โดยได้รับความร่วมมืออย่างดีจาก คณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จจลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
ปกใน	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
คำนำ	(3)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(9)
สารบัญแผนภูมิ	(10)
บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	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
3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
การประเมินผล	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
การนำเสนอข้อมูล	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	47
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารราชการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	69
5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	70
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	70
สรุปผลการวิจัย	70
อภิปรายผลการวิจัย	72
ข้อเสนอแนะ	73
เอกสารอ้างอิง	74
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	79
ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล	87
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	91

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	44
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	45
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	46
4.6	แสดงร้อยละความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง	47
4.7	แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง	48
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการบริหารจัดการขยะ	49
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการบริหารจัดการขยะ	50
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการบริหารจัดการขยะ	51
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการบริหารจัดการขยะ	52
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการบริหารจัดการขยะ ในภาพรวม 4 ด้าน	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.26	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการจัดเก็บรายได้	67
4.27	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้ในภาพรวม 4 ด้าน	68

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนที่ตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	18

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการ บริหารการปกครองของรัฐ (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2535) ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมาในการ บริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความ มั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาล จะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศเพราะ อาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับ ความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองต่อความต้องการ ของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้ง ข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบ ต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้นๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

องค์กรส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้ เนื่องจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศที่ปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า องค์กรส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐโดยทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาล ในลักษณะที่เสริมแรงกัน คือ รัฐบาลทำหน้าที่ในระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองระดับมหภาค ส่วนองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นนั้น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public Goods) กล่าวคือ องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องจากหลายสาเหตุ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นที่รวดเร็วกว่า นอกจากนี้ ยังมีระบบการผลิตที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น อีกทั้ง องค์กร

บริหารส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงาน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับพื้นฐาน และมีเป็นจำนวนมากที่สุดเมื่อเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ดำเนินการตาม พ.ร.บ. สถาปนาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2552 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งใน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและ บำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูล ฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา ทรัพยากร ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี งามของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (นราธิป ศรีราม. 2554) โดยแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นได้แบ่งส่วนงาน แตกต่างกัน เช่น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม หรือส่วนอื่นๆ ตามประกาศของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ภายใต้โครงสร้างการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล มุ่งหวังให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วม และใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนท้องถิ่น ทั้งนี้ การเพิ่มขึ้นของประชากร ตลอดจนภาวะการณ์ในยุคโลกาภิวัตน์ที่ประชาชนมีช่องทางในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้มากขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งในส่วนที่เป็นกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหาร ส่วนตำบลทราบ โดยภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความ

สะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ โดย องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเลือกสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และในแต่ละงาน กำหนดกรอบในการประเมิน จะต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

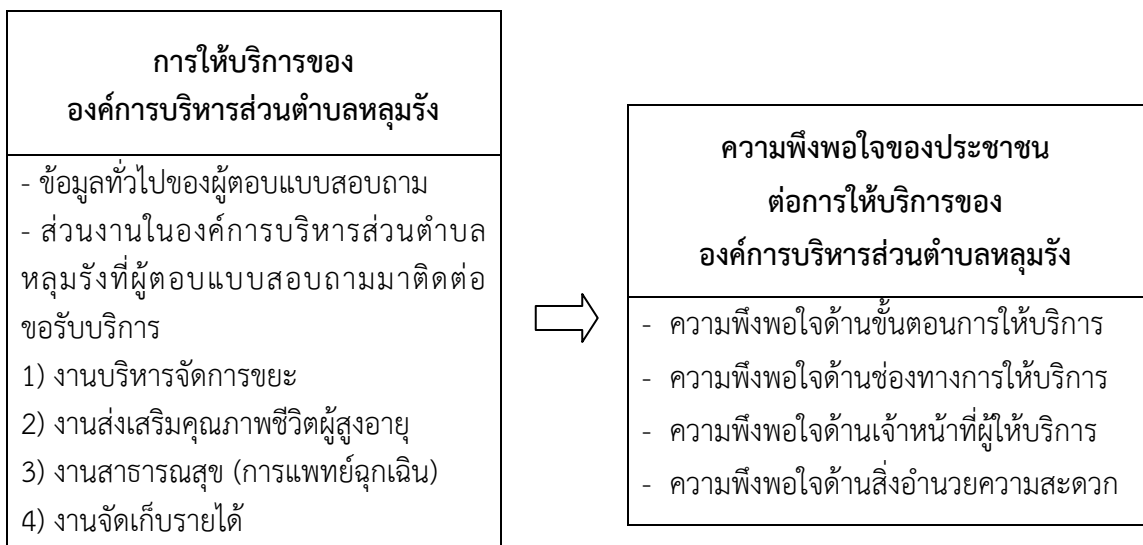
องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานบริหารจัดการขยะ งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) และงานจัดเก็บรายได้ ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมินทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มารับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและ กระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถ เข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยการเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวังจากการให้บริการที่ ผู้รับบริการเห็นว่าสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานบริหารจัดการขยะ งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ งานสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) และงานจัดเก็บรายได้
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา คุณภาพของงานบริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินคุณภาพของงานบริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง จำนวน 4 งาน คือ 1) งานบริหารจัดการขยะ 2) งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 3) งานสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) และ 4) งานจัดเก็บรายได้ โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มาใช้บริการ ใน 4 การกิจงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มี

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,363 คน ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
ดังนั้นมีกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บข้อมูลจำนวน 384 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน
ประกอบด้วย

- 2.1 งานบริหารจัดการขยะ
- 2.2 งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
- 2.3 งานสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน)
- 2.4 งานจัดเก็บรายได้

นิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการได้รับการบริการหรือได้รับความสะดวกสบาย
จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

2. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดี อาทิ ความรู้สึกชอบ
ความรู้สึกประทับใจ จากการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการวิจัยครั้งนี้สามารถ
จำแนกความพึงพอใจเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ
ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีผัง
ลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง
ชัดเจน เข้าใจง่าย และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด

2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการมี
เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่าง
สม่ำเสมอ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที
รับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่าง
รวดเร็ว

2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ
เรียบร้อยในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ
ด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน
ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

2.4 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4.1 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริหารจัดการขยะ หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่กำจัดขยะมูลฝอย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น รถเก็บขยะ ถึงขยะประเภทต่างๆ อาทิ ขยะติดเชื้อ ขยะแห้ง ขยะเปียก มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูล เกี่ยวกับการกำจัดขยะในชุมชน มีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการ หมุนเวียนขยะ และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

2.4.2 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ หมายถึง มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน เหมาะสม มีการจัด กิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสอบสุขภาพ การออกกำลังกาย แจ้าง ชาวสารที่เกี่ยวกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ ศึกษาดูงาน มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพ จิตใจ แก่ผู้สูงอายุ มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และมีอุปกรณ์เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของชุมชนเช่น การจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน การจัด เครื่องอุปโภคบริโภค

2.4.3 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานสาธารณสุข (การแพทย์ ฉุกเฉิน) หมายถึง มีการจัดสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการเดินทางเคลื่อนที่ มีสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการแพทย์ฉุกเฉิน มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการแพทย์ ฉุกเฉิน และมีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษา แก่ประชาชน

2.4.4 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานจัดเก็บขยะ หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ การ เตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ ความ สะดวกและความชัดเจนที่ท่านได้รับจากป้าย/สื่อประชาสัมพันธ์บอกช่องทางและข้อมูลต่างๆ อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

3. งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง หมายถึง การปฏิบัติงานบริการตาม อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน ในที่นี้ผู้ศึกษาขอกล่าวถึงเฉพาะงานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความ พึงพอใจ จากผู้รับบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานบริหารจัดการขยะ 2) งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ 3) งานสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) และ 4) งานจัดเก็บขยะ

4. ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ใน 4

งาน คือ 1) งานบริหารจัดการขยะ 2) งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 3) งานสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) และ 4) งานจัดเก็บรายได้

5. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาใช้ในการ ปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้นต่อไป

2. เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชน ที่มีประสิทธิภาพต่อไป

3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดี ความชอบของบุคลากรขององค์กร

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 เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ ดังนี้

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (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

สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน (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 สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พิบูล ทิปะपाल (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 ว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

แมคคอร์มิก (McCormic, 1979) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006, p. 136) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามที่เห็นและ เข้าใจกับความคาดหวัง (customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่า ความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็น

และเข้าใจการทำงานตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ(satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยิ่งผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใดผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

จากการศึกษาความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก การวัดความพึงพอใจจำเป็นต้องมีเครื่องมือ ซึ่งมีนักวิชาการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

2. การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบ ให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่างๆ หรือหมายถึง สเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ 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 ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่า 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 เป็นรูปแบบการปกครองที่ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนรวมในการบริหารท้องถิ่นของตนเองเพื่อให้มีการพัฒนาด้านต่างๆ และ

สภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นที่ดีขึ้น ซึ่ง ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 145 – 163) ได้กล่าวถึงการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลไว้ว่า เป็นองค์การครองส่วนท้องถิ่นที่มีมาตั้งแต่ปพุทธศักราช 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 สภาตำบลที่มีรายได้โดยไมรวมเงินอุดหนุนในปงบประมาณที่ลวงมาติดต่อกัน 3 ป เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนหาหมื่นบาทอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้

4.2 การจำแนกชั้นองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็นสามขนาด เพื่อประโยชน์ในการจัดโครงสร้างอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่งโดยไขเกณฑ์รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไมรวมเงินอุดหนุน 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 ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่
คณะกรรมการกลางพนักงานสวนตำบลกำหนด

4.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารสวนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารสวนตำบล
มีดังนี้

4.5.1 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารสวนตำบล
พุทธศักราช 2537 แก้ไขเพิ่มเติมพุทธศักราช 2542 มาตรา 66 และมาตรา 67 บัญญัติให้องค์การ
บริหารสวนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมี
หน้าที่ต้องทำในเขตขององค์การบริหารสวนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกัน
โรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม
ส่งเสริม การพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษา
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ
วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ
หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรนอกจากหน้าที่ที่องค์การบริหารสวนตำบลต้องทำ
ดังกล่าวแล้วองค์การบริหารสวนตำบลยังมีหน้าที่ที่อาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารสวนตำบลด้วย
เช่น ให้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ให้น้ำและบำรุงทางระบายน้ำ การท่องเที่ยว กิจการ
เกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68)

4.5.2 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 บัญญัติให้องค์การบริหารสวนตำบลมีอำนาจและ
หน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ได้แก่ การ
จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
การจัดให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณูปโภคและก่อสร้าง
อื่นๆ การสาธารณูปการ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริม
การลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพ
ชีวิต สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ
วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การ
จัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความ
เสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนา ท้องถิ่น
การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และ

น้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเปราะบางเรียบร้อย 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 ในพื้นที่จากอาคารรังนกอีแอน 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

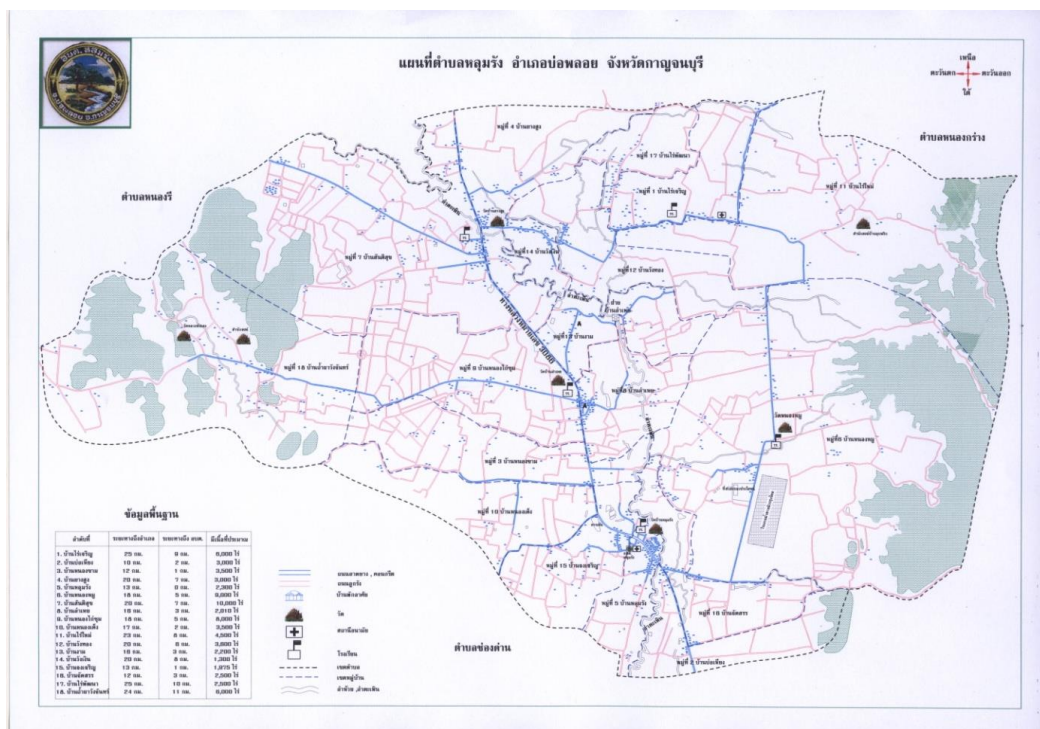
สรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตภาษีสสุรา ตามกฎหมายว่าด้วยสุราและคาแสดมปยาสูบ ตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการค้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ อากรรังนกอีแอน ตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกอีแอนคาภาคหลวงแระตามกฎหมายว่าด้วยแระ หลังจากหักสง เปนรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วคือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินคาภาคหลวงแระที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประธานบัตร ให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินคาภาคหลวงแระที่จัดเก็บได้ภายในเขตและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในร้อยละสี่สิบของเงินคาภาคหลวงแระที่จัดเก็บได้ภายในเขต คาภาคหลวงปโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปโตรเลียมหลังการหักสงเปนรายได้ของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วคือ องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในร้อยละสี่สิบของเงินคาภาคหลวงที่จัดเก็บได้ภายในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินคาภาคหลวงที่จัดเก็บได้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินคาภาคหลวงปโตรเลียมที่จัดเก็บได้ ภายในเขต คาธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด คาธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายว่าด้วยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เปนไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด คาธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกขอบัญญัติจัดเก็บ เพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละสี่สิบของคาธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายว่าด้วย คาธรรมเนียม ใบอนุญาตขายสุรา ตามกฎหมายว่าด้วยสุรา คาธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายว่าด้วย การพนัน คาธรรมเนียมคาใบอนุญาต และคาปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใต้เขตท้องที่นั้นๆ และให้ตกเปนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวในกรณีกฎหมายกำหนดให้เทศบาลเปนผู้จัดเก็บคาธรรมเนียมคาใบอนุญาต และคาปรับให้นำรายได้มาแบ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนดคาใช้น้ำบาดาลตามกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เปนไปตามที่คณะกรรมการกำหนดคาธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บ

จากผู้ใช้หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดใหม่ขึ้นและรายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

5. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

1. ด้านกายภาพ

1.1 ลักษณะที่ตั้ง



ภาพที่ 1 แผนที่ตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่ทำการตั้งอยู่ที่บ้านหลุมรั้ง เลขที่ 999/9 หมู่ที่ 5 ตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ห่างทิศเหนือของอำเภอบ่อพลอย ห่างจากอำเภอบ่อพลอย 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 อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลหนองรี – ตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

1.3 ประวัติ

จากประวัติความเป็นมาพื้นที่ตำบลหลุมรั้ง สมัยก่อนประมาณหลายร้อยปีเป็นป่าไม้อุดมสมบูรณ์มีสัตว์ป่านานาชนิดและมากไปด้วย ไม้เต็ง ไม้รัง ป่าไผ่และไม้อื่นๆ โดยมีป่าใหญ่ทอดถึงอำเภอหนองปรือ ต่อมาชาวบ้านอพยพมาจากถิ่นอื่นตั้งรกราก เพื่อประกอบอาชีพ ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และมีนายพรานคนหนึ่งได้ออกเที่ยวล่าสัตว์หาของป่าระหว่างที่ออกเที่ยวป่าอยู่นั้นเกิดฝนตกลงมา นายพรานจึงหาที่หลบฝนโดยหลบฝนอยู่ในหลุมซึ่งหลุมดังกล่าวอยู่ใต้ต้นรัง เมื่อนายพรานกลับบ้าน ชาวบ้านแถบนั้นถามนายพรานว่าทำไมไม่เปียกฝน นายพรานตอบว่าตนเองหลบฝนในหลุมใต้ต้นรังจึงทำให้ไม่เปียกฝน ชาวบ้านจึงพากันคิดว่าสิ่งนี้อาจจะเป็นนิมิตหมายที่ดี จึงนำชื่อมาเป็นชื่อเรียก “บ้านหลุมรั้ง” จนถึงปัจจุบัน

ตำบลหลุมรั้ง เดิมทีเป็นหมู่บ้านหนึ่งอยู่ในเขตการปกครองตำบลหนองรี ต่อมาเมื่อมีประชากรมากขึ้นและเพื่อให้สะดวกต่อการปกครองท้องถิ่นจึงแยกเป็นตำบลคือ “ตำบลหลุมรั้ง” โดยมีนายประยูทธ วิชัยวงศ์วัฒน์ เป็นกำนันคนแรกของตำบลหลุมรั้ง 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	ลือทองพานิชย์	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 วิชัยวงษ์วัฒน์	2.นายบุญทิ้ง โพลั้งละ
3	บ้านหนองขาม	1.นายศุภกาญจน์ ลิ้มทัย	2.นายอภิวัฒน์ แซ่ลี
4	บ้านยางสูง	1.นายสุวิทย์ ศรีปานนาค	2.นายประมวล ม่วงแก้ว
5	บ้านหลุมรั้ง	1.นายจันรรจ์ ธีวกุล	2.นายก้านแก้ว เจริญจาด
6	บ้านหนองหมู	1.นายอาทิตย์ มูลละออง	2.นายสุวัฒน์ เลิศสุริยกาญจน์
7	บ้านสันติสุข	1.นายเสถียร ลิ้มกลิ่นดี	2.นายชัยรัตน์ อุดมอุกฤษฏ์
8	บ้านลำเหย	1.นายมานอช แซ่ไฉ่	2.นายเขต จำเริญรักษา
9	บ้านหนองไก่อ๋ม	1.นายสังวาลย์ สุวรรณสมบัติ	2.นายสุพัตรา รัตนชาติตรี
10	บ้านหนองเต็ง	1.นายอดิศักดิ์ ว่องไวไพโรจน์	2.นายสมพงษ์ พุทศรี
11	บ้านไร่ใหม่	1.นายเดชา แซ่ฉั่ว	2.นายพรเทพ สุขีผลิน
12	บ้านวังทอง	1.นายสะท้าน ปักษา	2.นางประนอม พันธุ์โยด
13	บ้านงาม	1.นายวิเชษฐ์ โสภา	2.นายวิเชียร หงส์สุนันท์
14	บ้านวังเงิน	1.นายชัยวิทย์ เจริญจรรย์กุล	2.นายสมเกียรติ ภัคดี
15	บ้านจงเจริญ	1.นายโจชัย ลีลาคุณารักษ์	2.นางสาวดารัตน์ ตระกูลโอสถ
16	บ้านจัดสรร	1.นายเฉลิม ป้องกัน	2.นางสำลี หล่อจิต
17	บ้านไร่พัฒนา	1.นายวิโรจน์ จีมานุษย์	2.นายเกรียงศักดิ์ พวงสมจิตร
18	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	1.นายสมจิตร ไม้ตรา	2.นางสาวกาญจนา เรืองวีระ

ตาราง 2.2 รายชื่อหมู่บ้าน กำหนด ผู้ใหญ่ ตำบลหลุมรั้ง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	
1	บ้านไร่เจริญ	นายชุมพร	อดุลยธรรม (กำนัน)
2	บ้านบ่อเหียง	นายอภิสิทธิ์	ศักดิ์ศรีสกุล
3	บ้านหนองขาม	นางพรเพ็ญ	ล้อทองพานิชย์
4	บ้านยางสูง	นายกริต	กล้ารัตน์
5	บ้านหลุมรั้ง	นายพิทักษ์	สระทองรอด
6	บ้านหนองหมู	นายณัฐวุฒิ	บริษัทปลูมวี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	
7	บ้านสันติสุข	นายชาญชัย	อุดมอุกฤษฏ์
8	บ้านลำเหย	นายธเนศ	สาสิทธิ์
9	บ้านหนองไก่อ๋ม	นายศราราช	สุวรรณสมบัติ
10	บ้านหนองเต็ง	นายพลชัย	จรัสชัยพงศ์
11	บ้านไร่ใหม่	นายชัยวิชิต	แช่ฉั่ว
12	บ้านวังทอง	นายดิเรก	ภักดี
13	บ้านงาม	นายอุทัย	ผลดก
14	บ้านวังเงิน	นายศวันต์	วงษ์ศรีสังข์
15	บ้านจงเจริญ	นายวสันต์	ตระกูลโอสถ
16	บ้านจัดสรร	นายภูชิต	บัวทอง
17	บ้านไร่พัฒนา	นายบัญชา	จีมานุษย์
18	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	นายอนันต์	เปี่ยมศักดิ์

ศักยภาพในตำบล

ตาราง 2.3 จำนวนบุคลากร

บุคลากร	ปี พ.ศ.		จำนวนคน 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 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

➤ ครุว์เรือนที่ใช้บริการน้ำประปา	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 อปท. ที่มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 76 สาย
- อปท. มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวนประมาณ 1,000 ดวง

3.4 แหล่งน้ำ

- ลำห้วย 30 แห่ง
- สระน้ำ 86 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น 216 แห่ง
- บ่อน้ำบาดาล 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
- ◆ ระยะเฉลี่ยที่น้ำท่วมช้งนานที่สุด 7 วัน ประมาณช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม ของทุกปี

(สาเหตุของน้ำท่วมช้งเกิดจากอุทกภัย น้ำป่าไหลหลาก)

4. ระบบเศรษฐกิจ

4.1 เกษตรกรรม ตำบลหลุมรังมีพื้นที่การเกษตรทั้งหมด 39,018 ไร่

ตาราง 2.5 แสดงชนิดพืชเศรษฐกิจ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดพืชเศรษฐกิจ						
		ข้าวนาปี (ไร่)	ข้าวนา ปรัง(ไร่)	อ้อย (ไร่)	มัน สำปะหลัง (ไร่)	สับปะรด (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ยางพารา (ไร่)
1	บ้านไร่เจริญ	25	10	65	200	1,060	37	60
2	บ้านบ่อเที่ยง	12	10	1,100	638	450	20	-
3	บ้านหนองขาม	25	15	986	-	-	13	-
4	บ้านยางสูง	276	270	1,850	69	-	42	-
5	บ้านหลุมรั้ง	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	บ้านหนองไก่อู่ม	-	-	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 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 (ตัว)	สุกร (ตัว)	ไก่ (ตัว)	แพะ (ตัว)	กึ่งขาว (ไร่)	กึ่ง ก้ำมGRAM (ไร่)
1	บ้านไร่เจริญ	3	210	24	-	5	5
2	บ้านบ่อเที่ยง	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	บ้านหนองไก่อ๋ม	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 น้ำตาลนิวกงไทย (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 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 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 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						รวม
				วัยเด็กและ เยาวชน		วัยทำงาน		วัยสูงอายุ		
				(อายุน้อยกว่า 1 ปี-17 ปี)		(อายุ 18-60 ปี)		(อายุ 61 ปี ขึ้น 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 บ้านสันตีสู่	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 บ้านหนองไก่อ่ชุม	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. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหลุมรั้ง
 2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไทยรัฐวิทยา 21
 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสันติสุข
 4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านไร่เจริญ
- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จำนวน 1 แห่ง (สังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย)
 - โรงเรียนระดับประถม จำนวน 5 แห่ง (สังกัดสำนักงานการศึกษา
แห่งชาติ)
 1. โรงเรียนชุมชนบ้านหลุมรั้ง
 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. วัดหลุมรั้งพัฒนา		หมู่ที่ 5		บ้านหลุมรั้ง
3. วัดหนองหมู		หมู่ที่ 6		บ้านหนองหมู
4. วัดเทพนิมิตโชติการาม		หมู่ที่ 7		บ้านสันติสุข
5. วัดลำเหยสามัคคีธรรม		หมู่ที่ 9		บ้านหนองไก่อ่ชุม
6. วัดถ้ำผาวังจันทร์		หมู่ที่ 18		บ้านถ้ำผาวังจันทร์
7. สำนักปฏิบัติธรรมธาตุมุขวิสุทธิ		หมู่ที่ 18		บ้านถ้ำผาวังจันทร์
❖ ศาลเจ้า	จำนวน	2	แห่ง	ได้แก่
1. ศาลเจ้าที่สุริยันเกตุแก้ว		หมู่ที่ 5		บ้านหลุมรั้ง
2. ศาลเจ้าพ่อปู่ฤาษีตาไฟ		หมู่ที่ 7		บ้านสันติสุข

❖ มูลนิธิ 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) คริวเรือน	20	บาท / เดือน	
(2) ร้านค้า	30	บาท / เดือน	
(3) โรงงานอุตสาหกรรม	1,000	บาท / เดือน	

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกยูร ฤวางค์ (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 อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง อาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอนาขนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอนาขนะ 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 สมอิฐ และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงาน

ทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ โดยผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 และด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.0

นาริรัตน์ ชูอัชฌา (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุด การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุด เดี่ยวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่

มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2561) ทำการการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าโดยภาพรวมจำแนกตามด้านการบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านการบริการพบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และจำแนกตามประเภทงานให้บริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามลำดับ คือ กิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้เป็นไปตามวิธีการและขั้นตอนการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม 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

จำนวนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง มีจำนวนทั้งหมด 9,396 คน เมื่อทำการแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

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

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 20 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 20 ข้อ ครอบคลุมความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ จำนวน 5 ข้อ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จำนวน 6 ข้อ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากบัญชีครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีขั้นตอน 4 ขั้นตอนได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด ผู้สำรวจทำการศึกษาจากเอกสารทางการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกันโดยใช้แบบสำรวจกับกลุ่ม

ตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม 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 ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ดังนี้

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

ส่วนความพึงพอใจ ผู้วิจัยนำผลความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี มาทำการคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เป็นรายชื่อของการให้บริการ 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 เพื่อนำมาเทียบเปลี่ยนค่าหาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 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

นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน ครั้วเรือน 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) ด้านการบริหารจัดการขยะ 2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 3) ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) และ 4) ด้านการจัดเก็บรายได้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ เป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม รายด้าน และรายชื่อโดยใช้ 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	120	31.25
หญิง	264	68.75
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ด้านเพศผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 383 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 30 ปี	-	-
31 – 40 ปี	43	11.20
41 – 50 ปี	126	32.81
51 – 60 ปี	137	35.68
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	78	20.31
รวม	384	100.00

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 และ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	200	52.08
มัธยมศึกษาตอนต้น	24	6.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	82	21.35
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	17	4.43
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ได้ศึกษา	61	15.89
รวม	384	100.00

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.08 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 ไม่ได้ศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.89 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.43

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.08
พนักงานบริษัท	10	2.60
เกษตรกร	94	24.48
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	134	34.89

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	90	23.45
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	48	12.50
รวม	384	100.00

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.89 รองลงมาคือ เกษตรกร จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.48 รับจ้างทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.45 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 พนักงานบริษัท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	7	1.82
10 – 15 ปี	29	7.55
15 – 20 ปี	42	10.94
20 ปีขึ้นไป	306	79.69
รวม	384	100.00

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 79.69 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 และอยู่อาศัยไม่เกิน 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

ประเด็นหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านการบริหารจัดการขยะ	4.41	0.36	มาก	88.20
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 : งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.59	0.39	มากที่สุด	91.80
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน)	4.56	0.19	มากที่สุด	91.20
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านการจัดเก็บรายได้	4.58	0.22	มากที่สุด	91.60
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	4.54	0.25	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.80 ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.80 ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมา ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4 งานด้านการจัดเก็บรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.60 ($\bar{X} = 4.58$) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3 งานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.20 ($\bar{X} = 4.56$) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 1 งานด้านการบริหารจัดการขยะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.20 ($\bar{X} = 4.41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

ประเด็นหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.71	มาก	89.40
ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.66	มาก	90.00
ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.59	มากที่สุด	92.00
ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.56	มากที่สุด	91.40
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	4.54	0.55	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.80 ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.00 ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.40 ($\bar{X} = 4.57$) ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.00 ($\bar{X} = 4.50$) และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.40 ($\bar{X} = 4.47$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 งานด้านการบริหารจัดการขยะ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.39	0.61	มาก	88.40
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.42	0.56	มาก	88.40
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.27	0.57	มาก	85.40
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.27	0.52	มาก	85.40
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.21	0.47	มาก	84.20
ค่าเฉลี่ย	4.31	0.38	มาก	86.20

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการบริหารจัดการขยะ ในภาพรวม
ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 86.20 ($\bar{X} = 4.31$)
เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.40 ($\bar{X} = 4.42$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.52	0.61	มากที่สุด	90.40
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ/ ช่องทาง	4.42	0.56	มาก	88.40
เข้าถึงช่องทางการให้บริการที่รวดเร็วและ สะดวก	4.45	0.62	มาก	89.00
มีกล่องเพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ	4.40	0.57	มาก	88.00
ค่าเฉลี่ย	4.45	0.42	มาก	89.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการบริหารจัดการขยะ ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.00 ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.40 ($\bar{X} = 4.52$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการ ให้บริการ	4.42	0.56	มาก	88.40
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.47	0.62	มาก	89.40
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.45	0.62	มาก	91.00
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.48	0.62	มาก	88.00
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.46	0.65	มาก	89.20
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	0.56	มาก	88.80
ค่าเฉลี่ย	4.45	0.41	มาก	8.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการบริหารจัดการขยะ ในภาพรวม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.00 ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อ
พิจารณาตามรายด้าน เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.00 ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
มีการจัดสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ เอื้อต่อการเดินทางเคลื่อนที่	4.42	0.53	มาก	88.40
มีสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.39	0.56	มาก	87.80
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ การแพทย์ฉุกเฉิน	4.48	0.62	มาก	89.60
มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการแพทย์ ฉุกเฉิน	4.39	0.48	มาก	87.80
มีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษา แก่ประชาชน	4.50	0.48	มาก	90.00
ค่าเฉลี่ย	4.44	0.38	มาก	88.80

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการบริหารจัดการขยะ ในภาพรวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.80 ($\bar{X} = 4.44$)
เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษา แก่ประชาชน มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.00 ($\bar{X} = 4.50$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านการบริหารจัดการขยะ ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.38	มาก	86.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.45	0.42	มาก	89.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.41	มาก	89.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.38	มาก	88.80
ค่าเฉลี่ย	4.41	0.36	มาก	88.20

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะ
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.20 ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.00 ($\bar{X} = 4.45$)

งานบริการที่ 2 งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.58	0.56	มากที่สุด	91.60
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.61	0.50	มากที่สุด	92.20
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.56	มากที่สุด	91.60
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.55	0.48	มากที่สุด	91.00
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด <input type="checkbox"/>	4.50	0.56	มาก	90.00
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.42	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.20
(\bar{X} = 4.56) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก
รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 (\bar{X} = 4.61)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.51	0.57	มากที่สุด	90.20
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.66	0.47	มากที่สุด	93.20
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวก์รับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.55	0.56	มากที่สุด	91.00
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.61	0.56	มากที่สุด	92.20
ค่าเฉลี่ย	4.58	0.42	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.60 ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.20 ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการ ให้บริการ	4.60	0.47	มากที่สุด	92.00
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.67	0.48	มากที่สุด	93.40
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.64	0.49	มากที่สุด	92.80
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.55	0.67	มากที่สุด	91.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.52	0.57	มากที่สุด	90.40
ค่าเฉลี่ย	4.62	0.43	มากที่สุด	92.40

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.40
($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการมี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้ คำปรึกษาเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.52	0.52	มากที่สุด	90.40
มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจ สุขภาพ การออกกำลังกาย แจ้างข่าวสารที่ เกี่ยวกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้าง รายได้ ศึกษาดูงาน	4.67	0.48	มากที่สุด	93.40
มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ แก่ ผู้สูงอายุ	4.55	0.56	มากที่สุด	91.00
มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน	4.73	0.57	มากที่สุด	94.60
มีอุปกรณ์เื่ออำนวยความสะดวกต่อ ผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของชุมชนเช่น การ จัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน การจัด เครื่องอุปโภคบริโภค	4.52	0.62	มากที่สุด	90.40
ค่าเฉลี่ย	4.60	0.43	มากที่สุด	92.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
92.00 ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ
หมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.42	มากที่สุด	91.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.42	มากที่สุด	91.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.43	มากที่สุด	92.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.43	มากที่สุด	92.00
ค่าเฉลี่ย	4.59	0.39	มากที่สุด	91.80

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.80 ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.40 ($\bar{X} = 4.62$)

งานบริการที่ 3 ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.58	0.50	มากที่สุด	91.60
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.52	0.51	มากที่สุด	90.40
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.42	0.50	มาก	88.40
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.61	0.50	มากที่สุด	92.20
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.36	0.50	มาก	87.20
ค่าเฉลี่ย	4.50	0.32	มาก	90.00

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.00 ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ($\bar{X} = 4.61$)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.53	0.51	มากที่สุด	90.60
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.61	0.45	มากที่สุด	92.20
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวก์รับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.55	0.51	มากที่สุด	91.00
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.51	0.51	มากที่สุด	90.20
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.24	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **91.00** ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ($\bar{X} = 4.61$)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการ ให้บริการ	4.63	0.42	มากที่สุด	92.60
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.71	0.48	มากที่สุด	94.20
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.67	0.49	มากที่สุด	93.40
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.58	0.51	มากที่สุด	91.60
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.60	0.51	มากที่สุด	92.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.55	0.51	มากที่สุด	91.00
ค่าเฉลี่ย	4.62	0.22	มากที่สุด	92.40

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ใน
ภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **92.40**
($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่กำจัดขยะมูลฝอย	4.67	0.48	มากที่สุด	93.40
การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น รถเก็บขยะ ถังขยะ ประเภทต่างๆ อาทิ ขยะติดเชื้อ ขยะแห้ง ขยะเปียก	4.48	0.51	มาก	89.60
มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการกำจัดขยะในชุมชน	4.45	0.51	มาก	89.00
มีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมุนเวียนขยะ	4.62	0.49	มากที่สุด	92.40
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.64	0.49	มากที่สุด	92.80
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.24	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.40 ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่กำจัดขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.40 ($\bar{X} = 4.67$)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.32	มาก	90.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.24	มากที่สุด	91.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.22	มากที่สุด	92.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.24	มากที่สุด	91.40
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.19	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.20 ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.40 ($\bar{X} = 4.62$)

งานบริการที่ 4 งานด้านการจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.45	0.51	มาก	89.00
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.42	0.50	มาก	88.40
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.50	มากที่สุด	91.60
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.64	0.49	มากที่สุด	92.80
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.48	0.51	มาก	89.60
ค่าเฉลี่ย	4.52	0.35	มากที่สุด	90.40

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการจัดเก็บรายได้ในภาพรวม ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.40 ($\bar{X} = 4.52$)
เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.80 ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.38	0.55	มาก	87.60
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.48	0.51	มาก	89.60
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวกีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.42	0.50	มาก	88.40
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.40	0.50	มาก	88.00
ค่าเฉลี่ย	4.42	0.32	มาก	88.40

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.40 ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 89.60 ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.61	0.42	มากที่สุด	92.20
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ	4.52	0.51	มากที่สุด	90.40
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.79	0.50	มากที่สุด	95.80
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.76	0.44	มากที่สุด	95.20
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	4.67	0.48	มากที่สุด	93.40
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60
ค่าเฉลี่ย	4.68	0.26	มากที่สุด	93.60

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.60 ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาตามรายเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ	4.78	0.44	มากที่สุด	95.60
การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	4.70	0.53	มากที่สุด	94.00
ความสะดวกและความชัดเจนที่ท่านได้รับจากป้าย/สื่อประชาสัมพันธ์บอกช่องทางและข้อมูลต่างๆ	4.63	0.50	มากที่สุด	92.60
อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.73	0.42	มากที่สุด	94.60
จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึง ได้สะดวก	4.66	0.49	มากที่สุด	93.20
ค่าเฉลี่ย	4.70	0.35	มากที่สุด	94.00

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาตามรายการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.35	มากที่สุด	90.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.42	0.32	มาก	88.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.26	มากที่สุด	93.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.35	มากที่สุด	94.00
ค่าเฉลี่ย	4.58	0.22	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.60 ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประทับใจที่สุดและจุดที่ควรปรับปรุง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมดี บริการรวดเร็ว เป็นขั้นเป็นตอน

จุดที่ควรปรับปรุง -

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความพอใจในความสะดวกในการติดต่อ เนื่องจากมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เข้าถึงและแก้ปัญหาได้ทันถ่วงที

จุดที่ควรปรับปรุง -

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง เต็มใจและเอาใจใส่ในการให้บริการดี พุดจาไพเราะ ให้คำแนะนำในด้านต่างๆ ดี แก่ประชาชนที่มารับบริการ และให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

จุดที่ควรปรับปรุง -

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ที่มีอย่างเพียงพอ สถานที่กว้างขวาง เดินทางเข้าถึงง่าย และปลอดภัย

จุดที่ควรปรับปรุง

- ควรปรับปรุงเรื่องน้ำประปา เพราะบางครั้งขุ่นและไม่เพียงพอ
- ควรเพิ่มจำนวนถังขยะในบางจุด
- ควรซ่อมแซมเรื่องถนนในบางจุด

บทที่ 5

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผล

การสรุป ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) และด้านการจัดเก็บรายได้

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 383 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.68 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.31 และ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20

ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.08 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 ไม่ได้ศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.89 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.43

ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 34.89 รองลงมาคือ เกษตรกร จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.48 รับจ้างทั่วไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.45 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 พนักงานบริษัท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08

ด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 79.69 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.94 ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 และอยู่อาศัยไม่เกิน 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ในแต่ละงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.80 รองลงมา งานด้านการจัดเก็บรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.60 งานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.20 และงานด้านการบริหาร

จัดการขยะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 88.20 ตามลำดับ และความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการให้บริการงานใน 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 89.40 โดยสรุปผลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านด้านการบริหารจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 88.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 89.00

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 92.40

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้าน เท่ากับร้อยละ 91.20

2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 94.00

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีดังต่อไปนี้

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นไปตามการกำหนดเป้าหมายการให้บริการของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง เป็นการสะท้อนในภาพรวมการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัย ประชาชนผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งกำกับติดตามการให้บริการและการทำงาน โดยเฉพาะงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับผู้สูงอายุซึ่งถือว่าเป็นบุคคลกลุ่มใหญ่ที่อาศัยอยู่ในชุมชน โดยในงานด้านนี้ประชาชนได้สังเกตเห็นถึงการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ โดยได้รับการบริการที่ดีจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างดี โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ซึ่งได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้ประชาชนเข้ารับบริการที่สะดวกสบายและปลอดภัยที่สุด โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและเพียงพอ เป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546) (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2556) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนมุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สอดคล้องกับผลวิจัยของ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะพ้อแบบ จังหวัดสมุทรสาคร สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการหรืองานบริการที่เหมือนกันระหว่างเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกัน ในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย และสิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งต่อไป
3. ควรทำการศึกษาการดำเนินงานการให้บริการชุมชนโดยใช้รูปแบบเครือข่ายสัมพันธ์ ที่เน้นผู้นำชุมชน ปราชญ์ท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). **กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน. กลางเดือน โทษนา. (2557). **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ**. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. จาก <http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129>
- เกตุร ถาวงค์. (2553). **ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ**. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- เกรียงไกร ทองศรี. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองคู 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>
- คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. (2560). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร**. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2556). **การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชคุปต์, วีระวัฒน์ ปันติตามัย และสุรกุล เจนอบรม . (2549). **ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุมพจน์ วนิชกุล. (2544). **องค์ประกอบของงานบริการ**. กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ. เศรษฐกิจ 100, 2 (ก.พ. 2548) 35-38.
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ทัศนีย์ ประธาน, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และกฤติกา เลชะกุล. (2556). สำรองความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2548). แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรภิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราธิป ศรีราม, ดร., ผู้ช่วยศาสตราจารย์. (2554). การจัดองค์การเพื่อการบริหารสาธารณะ: เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นารินทร์ ชูอัชฌา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- บรรจบ กาญจนดุล. (2546). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ: cursa สภาลาดพร้าว.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- พิบูล ทีปะปาล. (2549). หลักการตลาด: ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 = Principles of marketing in the 21st century. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2546). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ภควัต สมิธธ์ และคณะ. (2556). การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555). ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิ้ว. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย. ลำปาง. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ลัดดาวลัย เพชรโรจน์, สุภมาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS = Statistics for research and SPSS application techniques. กรุงเทพฯ: มิซันมีเดีย.
- ลัทธินการ ศรีวะระมย์. (2538). การบริการเชิงมุ่งผล: กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนความเสี่ยงสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: คู่แข่งบุ๊คส์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. จาก http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_2_2.html
- สมคิด พรหมจ้อย. (2542). เทคนิคการประเมินโครงการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง. (2559). แผนพัฒนาเทศบาลสามปี. กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา

- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุดม อิมอรชร. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- อนงศ์ 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**. (12th 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 2563**

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 18 – 30 ปี 51 – 60 ปี
 31 – 40 ปี มากกว่า 61 ปีขึ้นไป
 41 – 50 ปี
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 มัธยมศึกษาตอนต้น สูงกว่าปริญญาตรี
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า ไม่ได้ศึกษา
 อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
4. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไป
 พนักงานบริษัท นักศึกษา
 เกษตรกร ไม่ได้ประกอบอาชีพ
 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ไม่เกิน 10 ปี 15 – 20 ปี
 10 – 15 ปี 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

1. ด้านการบริหารจัดการขยะ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด <input type="checkbox"/>					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่จำกัดขยะมูลฝอย					
2.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น รถเก็บขยะ ถังขยะประเภทต่างๆ อาทิ ขยะติดเชื้อ ขยะแห้ง ขยะเปียก					
3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการจำกัดขยะในชุมชน					
4.	มีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมุนเวียนขยะ					
5.	มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					

2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด <input type="checkbox"/>					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วนเหมาะสม					
2.	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ ศึกษาดูงาน					
3.	มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ แก่ผู้สูงอายุ					
4.	มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน					
5.	มีอุปกรณ์เื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของชุมชนเช่น การจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน การจัดเครื่องอุปโภคบริโภค					

3. ด้านสาธารณสุข (การแพทย์ฉุกเฉิน)

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด <input type="checkbox"/>					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	มีการจัดสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการเดินทางเคลื่อนที่					
2.	มีสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานเสมอ					
3.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการและแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการแพทย์ฉุกเฉิน					
4.	มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการแพทย์ฉุกเฉิน					
5.	มีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษา แก่ประชาชน					

4. ด้านการจัดเก็บรายได้

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด <input type="checkbox"/>					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ					
2.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ					
3.	ความสะดวกและความชัดเจนที่ท่านได้รับจากป้าย/สื่อประชาสัมพันธ์บอกช่องทางและข้อมูลต่างๆ					
4.	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือ ข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการ พัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

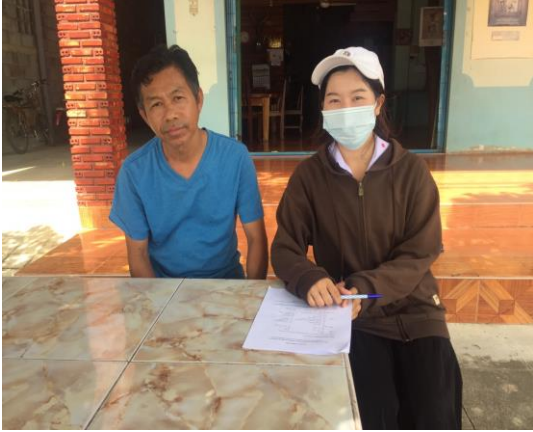
ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล







ภาคผนวก ค
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล นางสาวกานต์สินี ช่วยเพ็ญชัยภัทร

ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งวิชาการ (อาจารย์)

หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก

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