รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง

อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2564

รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังและศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง ใน 4 ประเภทงาน ได้แก่ 1) งานด้านภาษี 2) งานด้านจัดเก็บขยะ 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และอาศัยในพื้นที่เป็นเวลา 20 ปี ขึ้นไป

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง ในแต่ละงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **97.00** เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ งานด้านจัดเก็บขยะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ 98.40 รองลงมา งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 งานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 และงานด้านภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 และระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 ด้านของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจทุกด้าน โดยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ 98.20 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 และความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ตามลำดับ และสรุปผลความพึงพอใจงานบริการเมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ **10 คะแนน**

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่อง การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในการดำเนินงานด้านภาษี งานด้านจัดเก็บขยะ งานด้านการศึกษา และงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถามผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังโดยได้รับความร่วมมือด้วยดีจาก คณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
กันยายน 2564

สารบัญ

		หน้า
ปกใน		**(1)**
บทสรุปผู้บริหาร		**(2)**
คำนำ		**(3)**
สารบัญ		**(4)**
สารบัญตาราง		**(6)**
บทที่		
1	**บทนำ**	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	7
	แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	7
	การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย	7
	วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ	8
	หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ	8
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ	9
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
	ความหมายของความพึงพอใจ	11
	การวัดความพึงพอใจ	12
	แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	14
	ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง	19
	ด้านกายภาพ	19
	ด้านการเมืองการปกครอง	21
	ประชากร	23
	ด้านสังคม	25
	ระบบพื้นฐาน	26
	ด้านเศรษฐกิจ	27

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม	30
	ทรัพยากรธรรมชาติ	31
	อื่นๆ	32
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	35
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
	การวิเคราะห์ข้อมูล	38
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
	การนำเสนอข้อมูล	40
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	41
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
	การวิเคราะห์ข้อมูล	41
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
	ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	46
	ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	68
5	**สรุปผลและข้อเสนอแนะ**	69
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	69
	สรุปผลการวิจัย	69
	อภิปรายผล	71
	ข้อเสนอแนะ	72
เอกสารอ้างอิง		74
ภาคผนวก		78
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	79
	ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	86

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	43
4.2	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	43
4.3	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	44
4.4	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	44
4.5	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	45
4.6	ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง	46
4.7	ความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง	47
4.8	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	48
4.9	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	49
4.10	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
4.11	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
4.12	ความพึงพอใจในการให้บริการบริการในภาพรวม 4 ด้าน	52
4.13	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บขยะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	53
4.14	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ	54
4.15	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
4.16	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บขยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
4.17	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม 4 ด้าน	57
4.18	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	58
4.19	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	59
4.20	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
4.21	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
4.22	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวม 4 ด้าน	62
4.23	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านขั้นตอนการให้บริการ	63
4.24	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.25	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
4.26	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	66
4.27	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม 4 ด้าน	67

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 โดยมีการบัญญัติในมาตรา 1 และ 2 ไว้ว่า ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียว จะแบ่งแยกมิได้ และมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้บังคับมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน และตามมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลักและถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ดังพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากร

ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ท้องถิ่นเกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี พัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาส และความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหาร ส่วนตำบลทราบ โดยภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ โดย องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเลือกสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และในแต่ละงาน กำหนดกรอบในการประเมินจะต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านภาษี งานด้านจัดเก็บขยะ งานด้านการศึกษา งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมินทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มารับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและ กระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถ เข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยการเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวังจากการให้บริการที่ ผู้รับบริการเห็นว่าสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการ

ให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และรวมถึงประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านภาษี งานด้านจัดเก็บขยะ งานด้านการศึกษา งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

1. ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

3. หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ

4. หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ

กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive

Sampling) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90 ความผิดพลาดไม่เกิน 10 ได้ขนาดตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย

ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

1. ประชาชนที่เคยมารับบริการ และ/หรือ

2. หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และ/หรือ

3. เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ประกอบด้วย

2.1 งานด้านภาษี

2.2 งานด้านจัดเก็บขยะ

2.3 งานด้านการศึกษา

2.4 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

นิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการได้รับการบริการหรือได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง

2. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดี อาทิ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกประทับใจ จากการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการวิจัยครั้งนี้สามารถจำแนกความพึงพอใจเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด

2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว

2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

2.4 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4.1 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านภาษี หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ มีบอร์ดแสดง/ประกาศ ประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ อบต.ที่ประชาชนสนใจ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่างๆ

2.4.2 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านจัดเก็บขยะ หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่จำกัดขยะมูลฝอย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น รถเก็บขยะ ถังขยะประเภทต่างๆ อาทิ ขยะติดเชื้อ ขยะแห้ง ขยะเปียก มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการจำกัดขยะในชุมชน มีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมุนเวียนขยะ และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

2.4.3 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการศึกษา หมายถึง สภาพอาคารเรียนมีความแข็งแรง มั่นคง ปลอดภัย สถานศึกษามีพื้นที่เพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติกิจกรรมและพักผ่อนของผู้เรียน สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สวยงาม และร่มรื่น ห้องเรียนได้มาตรฐานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนรู้ และมีพื้นที่เล่นกลางแจ้งพร้อมเครื่องเล่นที่ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับเด็ก

2.4.4 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หมายถึง สภาพอาคารเรียนมีความแข็งแรง มั่นคง ปลอดภัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีพื้นที่เพียงพอเหมาะสมกับการปฏิบัติกิจกรรมและพักผ่อนของเด็ก สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สวยงาม และร่มรื่น ห้องเรียนได้มาตรฐานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนรู้ และมีพื้นที่เล่นกลางแจ้งพร้อมเครื่องเล่นที่ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับเด็ก

3. งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง หมายถึง การปฏิบัติงานบริการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน ในที่นี้ผู้ศึกษาขอกล่าวถึงเฉพาะงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความ

พึงพอใจ จากผู้รับบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านภาษี 2) งานด้านจัดเก็บขยะ 3) งานด้านการศึกษา และ 4) ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4. ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง ใน 4 งาน คือ 1) งานด้านภาษี 2) งานด้านจัดเก็บขยะ 3) งานด้านการศึกษา และ 4) ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

5. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองสวนทองถิ่นรูปแบบองคการบริหารสวนตำบล
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติภัยทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ 1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ในกฎหมายมหาชน ซึ่งรวมถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังควบคุม/กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน และวิสาหกิจมหาชน) และ 2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการ

สาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใด จำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

ความหมายและนิยามของคุณภาพในการให้บริการ Namin (2017) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวัง ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนตเสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของ

ผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้(Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990 อ้างในรัตพล มนตเสรีวงศ์, 2556) ได้สร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการโดยมีจำนวน 5 ด้านหลัก ดังนี้

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการดีที่สุด

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้น คือ การวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น โดยคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลาย ซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นลักษณะทางนามธรรม เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามที่มุ่งหวังและความต้องการ ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

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 ทีปะปาล (2549, หน้า 30-31) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่ลูกค้าได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้ต่ำกว่าความคาดหวังเอาไว้ ลูกค้าจะรู้สึกไม่พอใจ

2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าก็จะรู้สึกพอใจ

3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าจะรู้สึกว่ามีความรู้สึก ยิ่งพอใจมาก หรือแม้แต่ว่า รู้สึกประทับใจ

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

แมคคอร์มิก (Mccormic, 1979) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอทเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006, p. 136) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง (customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ(satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทางานสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทาให้เกิดความประทับใจ (delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยิ่งผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใดผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

จากการศึกษาความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก การวัดความพึงพอใจจำเป็นต้องมีเครื่องมือ ซึ่งมีนักวิชาการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

2. การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่างๆ หรือหมายถึงสเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

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

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

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกความคิดเห็นของตนในแบบสอบถามที่ออกแบบมาเพื่อวัดความพึงพอใจในด้านต่างๆ การวัดความพึงพอใจแบบนี้ คุณภาพของข้อมูลที่ได้ จะขึ้นอยู่กับคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยต้องมีความรู้ความเข้าใจในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ และพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้

ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา กริยา ท่าทาง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยใช้เวลาค่อนข้างมาก และต้องอาศัยการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

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

4. แนวคิดการปกครองสวนทองถิ่นรูปแบบองคการบริหารสวนตำบล

การปกครองสวนทองถิ่นรูปแบบองคการบริหารสวนตำบล เปนรูปแบบการปกครองที่ส่งเสริมใหชุมชนเขามามีสวนรวมในการบริหารทองถิ่นของตนเองเพื่อใหมีการพัฒนาดานตางๆ และสภาพความเป็นอยูของทองถิ่นที่ดีขึ้น ซึ่ง ปธาน สุวรรณมงคล (2547 : 145 – 163) ไดกลาวถึงการปกครองทองถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารสวนตำบลไววา เปนองค์กรครองสวนทองถิ่นที่มีมาตั้งแตป พุทธศักราช 2499 สมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลพุทธศักราช 2499 และกระทรวงมหาดไทยยังไดจัดตั้งสภาตำบลขึ้นมาในปเดียวกัน เพื่อเป็นเสมือนโรงเรียนสอนประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแกประชาชนในชนบทนับตั้งแตป พ.ศ. 2499 จนถึงป พ.ศ. 2515 มีการจัดตั้งองคการบริหารสวนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 59 แหง กอนที่จะถูกยุบเลิก โดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 เหลือเพียงสภาตำบลรูปแบบเดียว เนื่องจากองค์การบริหารสวนตำบลประสบปญหาในการบริหารงานหลายประการ เชน ผูบริหารขาดความรูความสามารถ ไมมีรายไดเพียงพอในการบริหารงาน ประชาชนยังขาดความเขาใจและไมสนใจที่จะมีสวนรวมบริหารงานในระดับตำบล และไดยุบเลิกสภาตำบลที่มีมากอนหนานี้และจัดตั้งสภาตำบลรูปแบบใหมตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ตอมาในป พ.ศ. 2537 ไดมีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองคการบริหารสวนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อรื้อฟนองคการบริหารสวนตำบลขึ้นมาใหมอีกครั้งโดยกำหนดใหสภาตำบลที่มีรายไดตามเกณฑที่กำหนดไดรับการยกฐานะขึ้นเปนองค์การบริหารส่วนตำบล

4.1 เกณฑการจัดตั้งองคการบริหารสวนตำบล ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองคการบริหารสวนตำบลพุทธศักราช 2537 มาตรา 40 กำหนดเกณฑการจัดตั้งองคการบริหารสวนตำบลไว้ว่า สภาตำบลที่มีรายไดโดยไมรวมเงินอุดหนุนในปงบประมาณที่ลวงมาติดตอกัน 3 ป เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนหาหมื่นบาทอาจจัดตั้งเปนองคบริหารสวนตำบลได

4.2 การจำแนกชั้นองคการบริหารสวนตำบลองคการบริหารสวนตำบล แบงออกเปนสาม ขนาด เพื่อประโยชนในการจัดโครงสรางอัตรากำลังและการกำหนดตำแหนงโดยใชเกณฑรายไดของ องคการบริหารสวนตำบล ไมรวมเงินอุดหนุน เปนเกณฑในการแบงชั้น คือ องคการบริหารสวนตำบล ขนาดใหญ่ องคการบริหารสวนตำบลขนาดกลาง และองค์การบริหารสวนตำบลขนาดเล็ก

4.3 โครงสรางองคการบริหารสวนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองคการบริหารสวน ตำบล พ.ศ.2537 และแกไขเพิ่มเติม กำหนดโครงสรางองคการบริหารสวนตำบลไวดังนี้

4.3.1 สภาองคการบริหารสวนตำบล ประกอบดวยสมาชิกสภาองคการบริหารสวน ตำบล จำนวนหมูบานละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผูมีสิทธิเลือกตั้งในแตละหมูบานในเขตองคการ บริหารสวนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองคการบริหารสวนตำบลใด มีเพียง 1 หมูบาน ใหสภาองคการ บริหารสวนตำบลนั้นประกอบดวยสมาชิกองคการบริหารสวนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่เขต องค์การบริหารสวนตำบล มีเพียง 2 หมูบาน ใหสภาองคการบริหารสวนตำบลนั้นประกอบดวย สมาชิกสภาองคการบริหารสวนตำบล จำนวนหมูบานละ 3 คน และกำหนดใหสภาองคการส่วนตำบล มีอำนาจหนาที่ ไดแก ใหความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเปนแนวทางในการบริหาร กิจการของ องคการบริหารสวนตำบลพิจารณาและใหเห็นชอบรางขอบังคับรางขอบังคับงบประมาณ รายจาย ประจำปีร่างข้อบังคับงบประมาณรายจายเพิ่มเติม และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ บริหารใหเปนไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลและกฎหมายระเบียบและขอบังคับของทาง ราชการ

4.3.2 คณะผูบริหารองคการบริหารสวนตำบล ประกอบดวยนายกองคการส่วน ตำบล 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และรองนายกองคการบริหารสวนตำบล ไม เกิน 2 คน ซึ่งนายกองคการบริหารสวนตำบลแตงตั้งจากบุคคลซึ่งมิใชสมาชิกองคการบริหารสวน ตำบลทั้งนี้มีปลัดองคการบริหารสวนตำบลทำหนาที่เปนเลขานุการคณะกรรมการบริหาร คณะผู บริหารองคการบริหารสวนตำบล มีอำนาจหนาที่ ไดแก บริหารกิจการขององคการบริหารสวนตำบล ใหเปนไปตามข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององคการส่วน ตำบลตอสภาองคการบริหารสวนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจายประจำป เพื่อ เสนอใหสภาองคการบริหารสวนตำบลพิจารณาใหความเห็นชอบรายงานปฏิบัติงานและการใชจ่ายเงิน ใหสภาองคการบริหารสวนตำบลทราบอยางนอยปละ 2 ครั้งและปฏิบัติหนาที่อื่นๆ ตามที่ทางราชการ มอบหมาย

4.4. การแบงสวนราชการภายในองคการบริหารสวนตำบล ตามประกาศคณะกรรมการกลาง พนักงานสวนตำบลเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปดานโครงสรางการแบงสวนราชการ ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2545 กำหนดโครงสรางการแบงสวนราชการขององคการบริหารสวนตำบล ดังนี้

4.4.1 สวนราชการที่กำหนด ไดแก สำนักงานปลัดองคการบริหารสวนตำบลและกองหรือสวนราชการที่เรียกชื่ออยางอื่น

4.4.2 กองหรือสวนราชการที่เรียกชื่ออยางอื่น ซึ่งถือเปนสวนราชการหลักขององค์การบริหารสวนตำบล ได้แก่ กองคลังหรือส่วนการคลัง กองชางหรือสวนตำบล

4.4.3 สวนราชการที่องคการบริหารสวนตำบลอาจประกาศกำหนดไดตามความเหมาะสมของแตละองคการบริหารสวนตำบล ไดแก กองหรือสวนสงเสริมการเกษตร กองหรือสวนการศึกษาและวัฒนธรรม กองหรือสวนสาธารณสุขและสิ่งแวดลอม และกองหรือสวนราชการอื่น ตามความตองการและความเหมาะสมขององคการบริหารสวนตำบลทั้งนี้องคการบริหารสวนตำบล อาจประกาศกำหนดกองหรือสวนราชการอื่นไดตามความเหมาะสมและความจำเปนของแตละองคการบริหารสวนตำบลโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานสวนตำบล ทั้งนี้ตามหลักเกณฑที่คณะกรรมการกลางพนักงานสวนตำบลกำหนด

4.5 อำนาจหนาที่ขององคการบริหารสวนตำบล อำนาจหนาที่ขององคการบริหารสวนตำบลมีดังนี้

4.5.1 หนาที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองคการบริหารสวนตำบล พุทธศักราช 2537 แกไขเพิ่มเติมพุทธศักราช 2542 มาตรา 66 และมาตรา 67 บัญญัติใหองคการบริหารสวนตำบล มีอำนาจหนาที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในดานเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหนาที่ตองทำในเขตขององคการบริหารสวนตำบล ไดแก จัดใหมีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ปองกันโรคและระงับโรคติดตอ ปองกันและบรรเทาสาธารณภัย สงเสริมการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม ส่งเสริม การพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผูสูงอายุและผูพิการ คุมครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดลอม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปญญาทองถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของทองถิ่นและปฏิบัติหนาที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรใหตามความจำเปนและสมควรนอกจากหนาที่ที่องคการบริหารสวนตำบลตองทำดังกล่าวแลวองคการบริหารสวนตำบลยังมีหนาที่ที่อาจทำกิจการในเขตองคการบริหารสวนตำบลดวย เชน ใหมีน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ใหมีและบำรุงทางระบายน้ำ การทองเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย (มาตรา 68)

4.5.2 หนาที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแกองคกรปกครองสวนทองถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 บัญญัติใหองคการบริหารสวนตำบลมีอำนาจและหนาที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชนของประชาชนในทองถิ่นของตนเอง ไดแก การจัดทำแผนพัฒนาทองถิ่นของตนเอง การจัดใหมีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

การจัดใหมีและควบคุมการตลาด ทาเทียบเรือ ทาขาม และที่จอดรถ การสาธารณูปโภคและก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณูปการ การสงเสริม การฝก และการประกอบอาชีพ การพาณิชยและการสงเสริมการลงทุน การส่งเสริมการทองเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะหและการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชราและผูดอยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปญญาทองถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของทองถิ่น การปรับปรุงแหลงชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยูอาศัย การจัดใหมีและบำรุงรักษาสถานที่พักผอนหยอนใจ การสงเสริมกีฬา การสงเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน สงเสริมการมีสวนรวมของราษฎรในการพัฒนา ทองถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบรอยของบานเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดใหมีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว การจัดใหมีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเปนระเบียบเรียบรอย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสุข การจัดการ การบำรุงรักษา และการใชประโยชนจากปาไม ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดลอม การผังเมือง การขนสงและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การปองกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบรอย การสงเสริมและสนับสนุนการปองกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพยสิน และกิจการอื่นที่เปนผลประโยชนของประชาชนในทองถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

4.6 รายไดขององคการบริหารสวนตำบล มีดังนี้

4.6.1 รายไดตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองคการบริหารสวนตำบล รายได้ขององคการบริหารสวนตำบล ไดแก รายไดที่องคการบริหารสวนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีบำรุงทองที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีปาย อากรการฆาสัตวและผลประโยชนอื่นอันเกิดจากการฆาสัตว คาภาษีธรรมเนียม คาใบอนุญาตและคาปรับตางๆ และรายไดจากทรัพยสินสาธารณูปโภคและการพาณิชยขององคการบริหารสวนตำบลเอง รายไดซึ่งหนวยงานอื่นที่มีเจาหนาที่จัดเก็บและจัดสรรใหองคการบริหารส่วนตำบล ไดแก ภาษีมูลคาเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิตและคาใบอนุญาตเลการพนัน ภาษีรถยนตและคาธรรมเนียมลอเลื่อน และจัดสรรหรือแบงปนใหการใชทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่จากอากรรังนกอีแอน คาธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง คาภาคหลวงปาไม คาภาคหลวงแร คาภาคหลวงปโตรเลียม คาจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และคาธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ และรายไดจากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรใหโดยหนวยงานของรัฐ

4.6.2 รายไดตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจใหแกองคกรปกครองสวนทองถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 บัญญัติใหองคการบริหารสวนตำบล มีรายไดจาก

ภาษีอากร คาธรรมเนียม และเงินรายได ไดแก ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายวาดวยภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงทองที่ตามกฎหมายวาดวยภาษีบำรุงทองที่ ภาษีปายตามกฎหมายวาดวยภาษีปาย ภาษีมูลคาเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ไดรับจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 23 (3) และมาตรา 24 (6) แลวไมเกินรอยละสามสิบของภาษีมูลคาเพิ่มที่จัดเก็บไดหักสวนที่ต้องจายคืนแลวโดยเป็นหนาที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกขอบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) และไมเกินรอยละสามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากรโดยเปนหนาที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายวาดวยภาษีสรรสามิตภาษีสุรา ตามกฎหมายวาดวยสุราและคาแสตมปยาสูบตามกฎหมายวาดวยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการคาในเขตองคการบริหารสวนตำบล ภาษีและคาธรรมเนียมรถยนต รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายวาดวยรถยนต ภาษีรถยนตตามกฎหมายวาดวยการขนสงทางบกและคาธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายวาดวยลอเลื่อน ภาษีการพนันตามกฎหมายวาดวยการพนัน ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายวาดวยการศึกษาแหงชาติ อากรฆาสัตวและผลประโยชนอื่นอันเกิดจากการฆาสัตวตามกฎหมายวาดวยการควบคุมการฆาสัตวและจำหนายเนื้อสัตว อากรรังนกอีแอนตามกฎหมายวาดวยอากรรังนกอีแอนคาภาคหลวงแรตามกฎหมายวาดวยแร หลังจากหักสง เปนรายไดของรัฐในอัตรารอยละสี่สิบแลวคือ องคการบริหารสวนตำบลมีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตรใหไดรับการจัดสรรในอัตรารอยละยี่สิบของเงินคาภาคหลวงแรที่จัดเก็บไดภายในเขตองคการบริหารสวนตำบลอื่นที่อยูภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตร ใหไดรับการจัดสรรในอัตรารอยละสิบของเงินคาภาคหลวงแรที่จัดเก็บไดภายในเขตและองคการบริหารสวนตำบลในจังหวัดอื่นใหไดรับการจัดสรรในร้อยละสิบของเงินคาภาคหลวงแรที่จัดเก็บไดภายในเขต คาภาคหลวงปโตรเลียมตามกฎหมายวาดวยปโตรเลียมหลังการหักสงเปนรายไดของรัฐในอัตรารอยละสี่สิบแลวคือ องคการบริหารสวนตำบลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ใหไดรับการจัดสรรในร้อยละยี่สิบของเงินคาภาคหลวงที่จัดเก็บไดภายในเขต องคการบริหารสวนตำบลที่อยูภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานใหไดรับการจัดสรรในอัตรารอยละสิบของเงินคาภาคหลวงที่จัดเก็บภายในเขตองคการบริหารสวนตำบลในจังหวัดอื่นใหไดรับจัดสรรในอัตรารอยละสิบของเงินคาภาคหลวงปโตรเลียมที่จัดเก็บไดภายในเขตคาธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพยที่มีทุนทรัพยภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายวาดวยอาคารชุด คาธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายวาดวยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ใหเปนไปตามอัตราและวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด คาธรรมเนียมดังตอไปนี้ โดยออกขอบัญญัติจัดเก็บ เพิ่มขึ้นในอัตราไมเกินรอยละสิบของคาธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายวาดวย คาธรรมเนียม ใบอนุญาตขายสุราตามกฎหมายวาดวยสุรา คาธรรมเนียมใบอนุญาตเลนการพนันตามกฎหมายวาดวย การพนัน คาธรรมเนียมคาใบอนุญาต และคาปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหนาที่ใหเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่

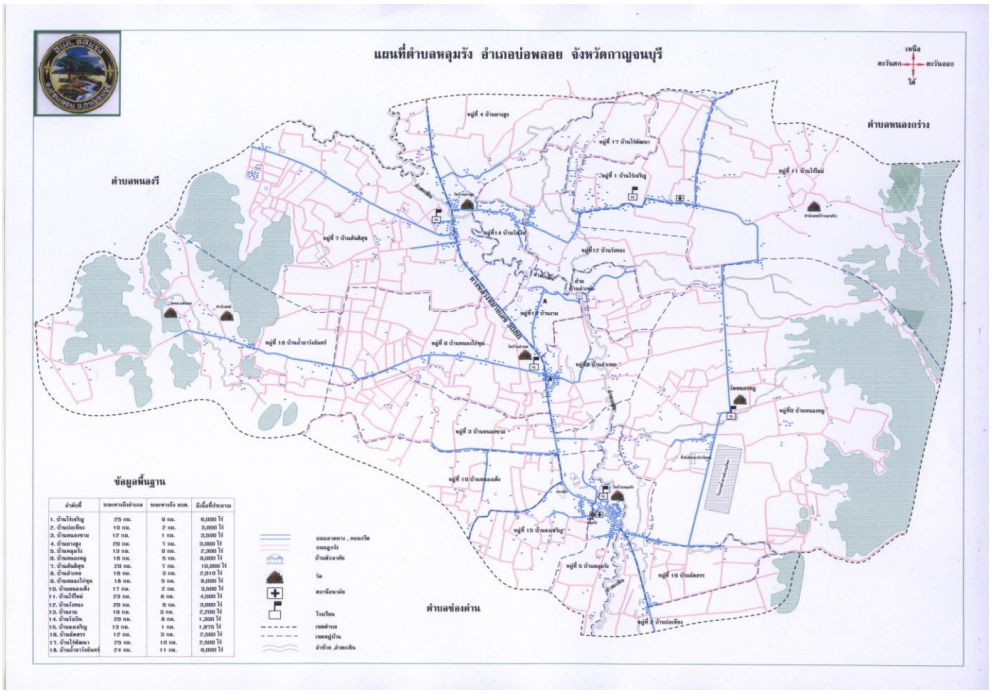
ดำเนินการภายใตเขตทองที่นั้นๆ และใหตกเปนรายไดขององคกรปกครองสวนทองถิ่นดังกลาวในกรณีกฎหมายกำหนดใหเทศบาลเปนผูจัดเก็บคาธรรมเนียมคาใบอนุญาต และคาปรับใหนำรายไดมาแบ่งให องคการบริหารสวนตำบลที่อยูในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนดคาใชน้ำบาดาลตามกฎหมายวาดวยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ใหเปนไปตามที่คณะกรรมการกำหนดคาธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บจากผูใชหรือไดรับประโยชนจากบริการสาธารณะที่จัดใหมีขึ้นและรายไดอื่นที่กฎหมายบัญญัติใหเป็นรายได้ขององคการบริหารสวนตำบล

5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งตำบล



องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่ทำการตั้งอยู่ที่บ้านหลุมรัง เลขที่ 999/9 หมู่ที่ 5 ตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอบ่อพลอย ห่างจากอำเภอบ่อพลอย ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรีระยะทางประมาณ 52 กิโลเมตร ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อ

วันที่ 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)

ประวัติ จากประวัติความเป็นมาพื้นที่ตำบลหลุมรัง สมัยก่อนประมาณหลายร้อยปีเป็นป่าไม้อุดมสมบูรณ์มีสัตว์ป่านานาชนิดและมากไปด้วย ไม้เต็ง ไม้รัง ป่าไผ่และไม้อื่นๆ โดยมีป่าใหญ่ทอดถึงอำเภอหนองปรือ ต่อมามีชาวบ้านอพยพมาจากถิ่นอื่นตั้งรกราก เพื่อประกอบอาชีพ ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และมีนายพรานคนหนึ่งได้ออกเที่ยวป่าล่าสัตว์หาของป่าระหว่างที่ออกเที่ยวป่าอยู่นั้นเกิดฝนตกลงมา นายพรานจึงหาที่หลบฝนโดยหลบฝนอยู่ในหลุมซึ่งหลุมดังกล่าวอยู่ใต้ต้นรัง เมื่อนายพรานกลับบ้าน ชาวบ้านแถบนั้นถามนายพรานว่าทำไมไม่เปียกฝน นายพรานตอบว่าตนเองหลบฝนในหลุมใต้ต้นรังจึงทำให้ไม่เปียกฝน ชาวบ้านจึงพากันคิดว่าสิ่งนี้อาจจะเป็นนิมิตหมายที่ดี จึงนำชื่อมาเป็นชื่อเรียก “บ้านหลุมรัง”จนถึงปัจจุบัน

ตำบลหลุมรัง เดิมทีเป็นหมู่บ้านหนึ่งอยู่ในเขตการปกครองตำบลหนองรี ต่อมามีประชากรมากขึ้นและเพื่อให้สะดวกต่อการปกครองท้องถิ่นจึงแยกเป็นตำบลคือ “ตำบลหลุมรัง” โดยมีนายประยุทธ วิชัยวงษ์วัฒน์ เป็นกำนันคนแรกของตำบลหลุมรัง และมีนายชุมพร อดุลยธรรม ดำรงตำแหน่งกำนันคนปัจจุบัน

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ยๆ โดยบริเวณทางทิศตะวันตก และทิศตะวันออกเป็นที่ราบและสลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบ เหนือระดับน้ำทะเล 139 เมตร

พิกัดที่ตั้ง เส้นรุ้ง (ละติจูด) 14.434302271837955

เส้นแวง (ลองติจูด) 99.349751235961912

มีถนนสายบ่อพลอย – หนองปรือ (หมายเลขทางหลวง 3086) ตัดผ่านกลางตำบลและมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ ลำตะเพิน ซึ่งมีต้นน้ำจากเทือกเขาในเขตอำเภอหนองปรือไหลผ่านตำบลหลุมรัง

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลหนองรี–ตำบลหนองกร่าง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลหนองรี – ตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

พิกัดที่ตั้ง เส้นรุ้ง (ละติจูด) 14.434302271837955

เส้นแวง (ลองติจูด) 99.349751235961912

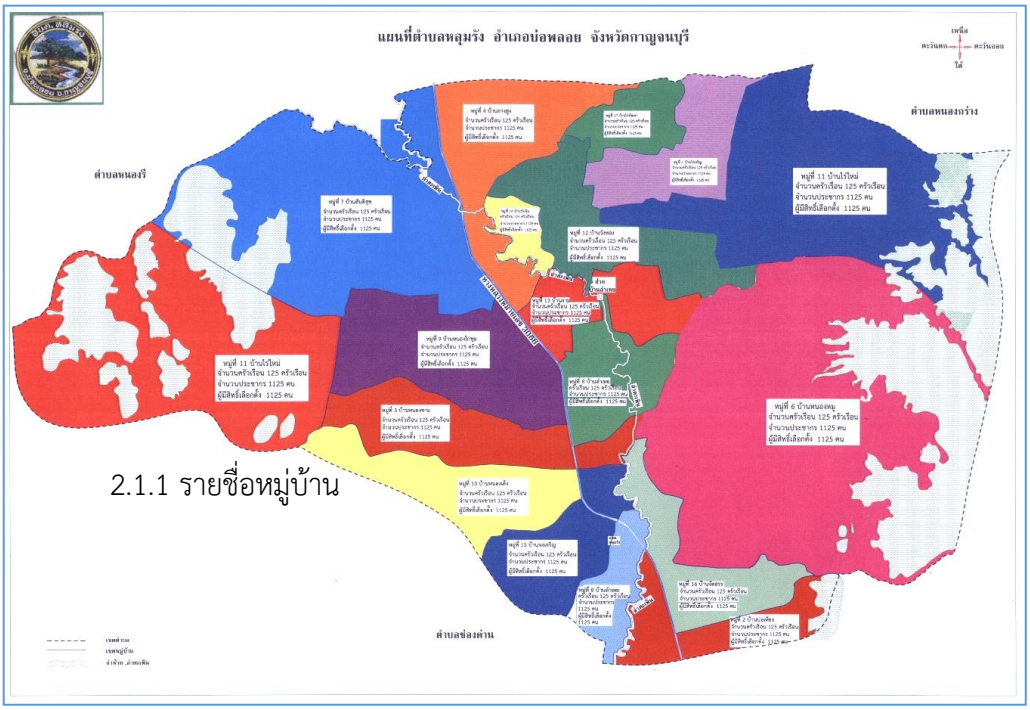
1.4 ลักษณะของดิน

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ย ๆ โดยบริเวณทางทิศตะวันตก และทิศตะวันออก เป็นที่ราบและสลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบ เหนือระดับน้ำทะเล 139 เมตร

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

2.1.1 แผนที่ขอบเขตที่ตั้งหมู่บ้าน



2.1.1 รายชื่อหมู่บ้าน

โดยมีรายชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	
1	บ้านไร่เจริญ	นายชุมพร	อดุลยธรรม (กำนัน)
2	บ้านบ่อเหียง	นายอภิสิทธิ์	ศักดิ์ศรีสกุล
3	บ้านหนองขาม	นางพรเพ็ญ	ล้อทองพานิชย์
4	บ้านยางสูง	นายกริด	กล่ำรัตน์
5	บ้านหลุมรัง	นายพิทักษ์	สระทองรอด
6	บ้านหนองหมู	นายณัฐวุฒิ	บริรักษ์ปฐมวี
7	บ้านสันติสุข	นายชาญชัย	อุดมอุกฤษฎ์
8	บ้านลำเหย	นายธเนศ	สาลีรักษ์
9	บ้านหนองไก่ชุม	นายศราวรรษ	สุวรรณสมบัติ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านหนองเต็ง	นายพลชัย จรัสชัยพงศ์
11	บ้านไร่ใหม่	นายชัยวิชิต แซ่ฉั่ว
12	บ้านวังทอง	นายดิเรก ภักดี
13	บ้านงาม	นายอุทัย ผลดก
14	บ้านวังเงิน	นายยศวันต์ วงษ์ศรีสังข์
15	บ้านจงเจริญ	นายวสันต์ ตระกูลโอสถ
16	บ้านจัดสรร	นายภูชิต บัวทอง
17	บ้านไร่พัฒนา	นายบัญชา จีมานุษย์
18	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	นายอนันต์ เปี่ยมศักดา
	สารวัตรกำนัน	นายศราวุธ ล้อทองพานิชย์
	สารวัตรกำนัน	นายอาคม ตั้งมั่นคงเจริญ
	แพทย์ตำบล	นางสาวกัลยรัชต์ วัฒนจินดาเลิศ

2.2 การเลือกตั้ง

2.2.1 คณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง ประกอบด้วย

1. นายอิทธิพัทธ์ รัตนสุวรรณาชัย ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายสุกิจ บูชา ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
3. นายชาญณรงค์ ล้อทองพานิชย์ ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
4. นายสมพงษ์ ภูธนประยูร ตำแหน่ง เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	สมาชิก อบต.	
1	บ้านไร่เจริญ	1.นายสุวรรณ วรรธนผลากูร	2.นายสมหมาย ตันสุวรรณ
2	บ้านบ่อเหียง	1.นายเกียรติศักดิ์ วิชัยวงษ์วัฒน์	2.นายบุญทิ้ง โพลังละ
3	บ้านหนองขาม	1.นายศุภกาญจน์ ลิโมทัย	2.นายอภิวัฒน์ แซ่ลี้
4	บ้านยางสูง	1.นายสุวิทย์ ศรีปานนาค	2.นายประมวล ม่วงแก้ว
5	บ้านหลุมรัง	1.นายจำนรรจ์ ริ้วกุล	2.นายก้านแก้ว เจริญจาด
6	บ้านหนองหมู	1.นายอาทิตย์ มูลละออง	2.นายสุวัฒน์ เลิศสุริยกาญจน์
7	บ้านสันติสุข	1.นายเสถียร ลิ้มกลั่นดี	2.นายชัยรัตน์ อุดมอุกฤษฎ์
8	บ้านลำเหย	1.นายมาโนช แซ่โง้ว	2.นายเชด จำเริญรักษา
9	บ้านหนองไก่ชุม	1.นายสังวาลย์ สุวรรณสมบัติ	2.นายสุพัตรา รัตนาชาตรี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	สมาชิก อบต.	
10	บ้านหนองเต็ง	1.นายอดิศัย ว่องไวไพโรจน์ (ประธานสภา อบต.)	2.นายสมพงษ์ พุทธศรี
11	บ้านไร่ใหม่	1.นายเดชา แซ่ฉั่ว	2.นายพรเทพ สุชีวผลิน (รองประธาน อบต.)
12	บ้านวังทอง	1.นายสะท้าน ปักษา	2.นางประนอม พันธ์ยุโดด
13	บ้านงาม	1.นายวิเชษฐ์ โสภา	2.นายวิเชียร หงส์สุนันท์
14	บ้านวังเงิน	1.นายชัยวิทย์ เจริญจุรีย์กุล	2.นายสมเกียรติ ภักดี
15	บ้านจงเจริญ	1.นายโจชัย ลีลาคุณารักษ์	2.นางสาวดารัตน์ ตระกูลโอสถ
16	บ้านจัดสรร	1.นายเฉลิม ป้องกัน	2.นางสำลี หล่อจิต
17	บ้านไร่พัฒนา	1.นายวิโรจน์ จีมานุษย์	2.นายเกรียงศักดิ์ พ่วงสมจิตร
18	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	1.นายสมจิตร์ ไม้ตรา	2.นางสาวกาญจนา เรืองวีระ

3. ประชากร

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

หมู่ที่	ครัวเรือน	ชาย	หญิง
ม.1 บ้านไร่เจริญ	163	256	225
ม.2 บ้านบ่อเหียง	177	286	291
ม.3 บ้านหนองขาม	62	108	118
ม.4 บ้านยางสูง	305	338	345
ม.5 บ้านหลุมรัง	522	485	493
ม.6 บ้านหนองหมู	927	592	482
ม.7 บ้านสันติสุข	223	348	382
ม.8 บ้านลำเหย	2๓3	276	294
ม.9 บ้านหนองไก่ชุม	341	348	317
ม.10 บ้านหนองเต็ง	88	158	161
ม.11 บ้านไร่ใหม่	130	170	138
ม.12 บ้านวังทอง	146	233	224
ม.13 บ้านงาม	178	212	188
ม.14 บ้านวังเงิน	74	151	143
ม.15 บ้านจงเจริญ	141	244	258

หมู่ที่	ครัวเรือน	ชาย	หญิง
ม.16 บ้านจัดสรร	141	223	232
ม.17 บ้านไร่พัฒนา	69	128	126
ม.18 บ้านถ้ำผาวังจันทร์	1๑8	218	205
รวม	**4,038**	**4,774**	**4,622**

ข้อมูล ณ 2 พฤษภาคม 2562 สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอบ่อพลอย

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

หมู่ที่	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	ประชากรแยกตามช่วงอายุ						
				วัยเด็กและเยาวชน (อายุน้อยกว่า 1 ปี-17 ปี)		วัยทำงาน (อายุ 18–60 ปี)		วัยสูงอายุ (อายุ 61 ปี ขึ้นไป)		รวม
				ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
ม.1 บ้านไร่เจริญ	163	256	225	66	61	163	133	27	31	481
ม.2 บ้านบ่อเหียง	177	286	291	70	54	188	196	26	39	577
ม.3 บ้านหนองขาม	62	108	118	29	28	66	71	13	19	226
ม.4 บ้านยางสูง	305	338	345	99	73	213	201	43	48	683
ม.5 บ้านหลุมรัง	522	485	493	102	93	315	315	64	81	978
ม.6 บ้านหนองหมู	927	592	482	138	129	397	295	56	54	1074
ม.7 บ้านสันติสุข	223	348	382	80	87	219	227	48	67	730
ม.8 บ้านลำเหย	2๓3	276	294	47	66	194	179	35	49	570
ม.9 บ้านหนองไก่ชุม	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	1๑8	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**		

ข้อมูล ณ 2 พฤษภาคม 2562 สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอบ่อพลอย

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

4.1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ศพด.) จำนวน4 แห่ง
(สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง)

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหลุมรัง
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กไทยรัฐวิทยา 21
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสันติสุข
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านไร่เจริญ

4.1.2 ศูนย์การเรียนรู้ตามอัธยาศัยตำบลหลุมรัง จำนวน 1 แห่ง
(สังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย)

4.1.3 โรงเรียนระดับประถม จำนวน 5 แห่ง
(สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ)

1. โรงเรียนชุมชนบ้านหลุมรัง
2. โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 21 (บ้านลำเหย)
3. โรงเรียนบ้านยางสูง
4. โรงเรียนบ้านไร่เจริญ
5. โรงเรียนบ้านหนองหมู

4.1.4 ระดับการศึกษาบุคลากรท้องถิ่น

บุคลากร	จำนวนคน	หมายเหตุ
ประถมศึกษา	6	
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	2	
ปวส. / อนุปริญญาตรี	0	
ปริญญาตรี	16	
สูงกว่าปริญญาตรี	8	
รวม	**32**	

4.2 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. เจ้าหน้ากู้ชีพกู้ภัย (EMS 1669) จำนวน 18 นาย

4.3 อาชญากรรม (ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน)

1.	ที่ทำการตำรวจชุมชนตำบลหลุมรัง	จำนวน	1	แห่ง
2.	ป้อมตำรวจ	จำนวน	1	แห่ง
3.	ที่ทำการอาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	จำนวน	1	แห่ง
4.	เจ้าหน้าอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	จำนวน	128	นาย

4.4 ยาเสพติด

พื้นที่ตำบลหลุมรัง มีสภาวะเสี่ยงต่อการระบาดของยาเสพติดเนื่องจาก มีโรงงานอุตสาหกรรม และประชากรแผงอยู่ในพื้นที่

4.5 การสังคมสงเคราะห์

1. ผู้สูงอายุ
   - 1.1 ช่วงอายุ 60 – 69 ปี จำนวน 883 คน
   - 1.2 ช่วงอายุ 70 – 79 ปี จำนวน 341 คน
   - 1.3 ช่วงอายุ 80 – 89 ปี จำนวน 150 คน
   - 1.3 ช่วงอายุ 90 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน
2. คนพิการ จำนวน 231 คน
3. ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 6 คน

ข้อมูลจากกองสวัสดิการ ณ เดือนสิงหาคม 2562

4.6 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

1.) ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง	จำนวน	5	สาย	
สภาพถนนลาดยาง จำนวน 5 สาย	ระยะทาง	32	กม.	
2.) ถนนในความรับผิดชอบของกรมโยธาธิการและผังเมือง	จำนวน	1	สาย	
สภาพถนนคอนกรีต จำนวน 1 สาย	ระยะทาง	0.500	กม.	
3.) ถนนของท้องถิ่น	จำนวน	71	สาย	
สภาพถนนคอนกรีต จำนวน 72 สาย	ระยะทาง	12.300	กม.	
สภาพถนนลาดยาง จำนวน 12 สาย	ระยะทาง	19.204	กม.	
สภาพถนนลูกรัง จำนวน 72 สาย	ระยะทาง	106.300	กม.	

5.2 การไฟฟ้า

1.) ครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 3,842 หลังคาเรือน
2.) ครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ - หลังคาเรือน
3.) ถนนในเขต อปท. ที่มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 76 สาย
4.) อปท. มีไฟฟ้าสาธารณะ จำนวนประมาณ 1,000 ดวง

5.3 การประปา

1.) ครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา จำนวน 4,038 หลังคาเรือน
2.) หน่วยงานเจ้าของกิจการประปาหมู่บ้าน จำนวน 56 แห่ง
3.) น้ำประปาที่ผลิตได้ จำนวน 160 ลบ.ม./วัน
4.) น้ำประปาที่ต้องการใช้ จำนวน 160 ลบ.ม./วัน
5.) แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา คือ แหล่งน้ำใต้ดิน
6.) แหล่งน้ำสำหรับผลิตน้ำประปา คือ บ่อน้ำบาดาล

5.4 โทรศัพท์ (การสื่อสาร)

1.โทรศัพท์ (034-580132) 1 หมายเลข
2.โทรสาร (034-580132) 1 หมายเลข
3.เว็บไซด์ www.lumrang.go.th
4.อีเมล์ lumrang@hotmail.com
5.เฟสบุ๊ค (Facebook) อบต.หลุมรัง
6.ไลน์ (Line) ข่าวสาร อบต.หลุมรัง

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

1. ไปรษณีย์
2. การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 เกษตรกรรม (ตำบลหลุมรัง มีพื้นที่การเกษตรทั้งหมด ประมาณ 39,018 ไร่)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดพืชเศรษฐกิจ						
		ข้าวนาปี (ไร่)	ข้าวนาปรัง (ไร่)	อ้อย (ไร่)	มันสำปะหลัง(ไร่)	สับปะรด (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ยางพารา (ไร่)
1	บ้านไร่เจริญ	25	10	65	200	1,060	37	60
2	บ้านบ่อเหียง	12	10	1,100	638	450	20	-
3	บ้านหนองขาม	25	15	986	-	-	13	-
4	บ้านยางสูง	276	270	1,850	69	-	42	-
5	บ้านหลุมรัง	40	30	1,150	10	-	75	-
6	บ้านหนองหมู	15	10	3,300	1,050	3,150	25	380

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดพืชเศรษฐกิจ						
		ข้าวนาปี (ไร่)	ข้าวนาปรัง (ไร่)	อ้อย (ไร่)	มันสำปะหลัง(ไร่)	สับปะรด (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ยางพารา (ไร่)
7	บ้านสันติสุข	10	-	2,350	490	300	48	-
8	บ้านลำเหย	-	-	998	39	460	16	-
9	บ้านหนองไก่ชุม	-	-	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	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	120	-	1,200	330	150	35	-
รวม		1,090	795	21,349	4,970	9,470	579	765

6.2 การประมง และ 6.3 การปศุสัตว์

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดสัตว์					
		โคเนื้อ (ตัว)	สุกร (ตัว)	ไก่ (ตัว)	แพะ (ตัว)	กุ้งขาว (ไร่)	กุ้งก้ามกราม (ไร่)
1	บ้านไร่เจริญ	3	210	24	-	5	5
2	บ้านบ่อเหียง	3	32	-	-	-	-
3	บ้านหนองขาม	30	81	-	-	-	-
4	บ้านยางสูง	202	29	5	-	5	5
5	บ้านหลุมรัง	-	81	-	-	-	-
6	บ้านหนองหมู	351	45	-	-	-	-
7	บ้านสันติสุข	27	11	-	-	-	-
8	บ้านลำเหย	18	-	38	-	-	-
9	บ้านหนองไก่ชุม	20	54	-	35	-	-
10	บ้านหนองเต็ง	-	197	-	-	-	-
11	บ้านไร่ใหม่	4	19	-	-	-	-
12	บ้านวังทอง	27	70	-	420	-	-
13	บ้านงาม	-	-	-	-	-	-

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดสัตว์					
		โคเนื้อ (ตัว)	สุกร (ตัว)	ไก่ (ตัว)	แพะ (ตัว)	กุ้งขาว (ไร่)	กุ้งก้ามกราม (ไร่)
14	บ้านวังเงิน	-	4	-	-	-	-
15	บ้านจงเจริญ	5	35	-	-	-	-
16	บ้านจัดสรร	18	11	-	-	-	-
17	บ้านไร่พัฒนา	16	-	-	-	-	-
18	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	5	-	-	-	-	-
รวม		729	879	67	455	10	10

ที่มา : ระบบฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกร กรมส่งเสริมการเกษตร ข้อมูล มีนาคม 2562

6.4 การบริการ

1.) สถานีบริการน้ำมัน 4 แห่ง
2.) ห้างหุ้นส่วนจำกัด 5 แห่ง
3.) ร้านค้าต่าง ๆ 61 แห่ง
4.) ร้านอาหาร 18 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว (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 บ้านหนองไก่ชุม
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

6.6 อุตสาหกรรม จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 2 แห่ง

1. บริษัท เซ็นทรัลอินเตอร์ฟู้ด จำกัด ประเภท ผลิตสับปะรดกระป๋อง,น้ำสับปะรด
2. บริษัท น้ำตาลนิวกรุงไทย (KSL) จำกัด ประเภท ผลิตน้ำตาลทราย,ไฟฟ้า,เอทานอล,ปุ๋ย

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ จำนวน 2 แห่ง

1. กลุ่มเกษตรบ้านหนองเต็ง ประเภท ผลิตชาใบหม่อน
2. กลุ่มสับประรดบ้านไร่เจริญ ประเภท สับประรดกวน

6.8 แรงงาน

1. กลุ่มแรงงานประชาชนในพื้นที่ จำนวน 2000 คน
2. กลุ่มแรงงานประชาชนนอกพื้นที่ จำนวน 1000 คน
3. กลุ่มแรงงานประเทศเพื่อนบ้าน (มีบัตร) จำนวน 100 คน
   (ข้อมูลจาก รพ.สต. สิงหาคม 2562)
4. กลุ่มแรงงานประเทศเพื่อนบ้าน (ไม่มีบัตร) จำนวน 100 คน
   (ข้อมูลจาก รพ.สต. สิงหาคม 2562)

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา (สถาบันและองค์กรทางศาสนา)

7.1.1 วัด จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

1. วัดยางสูง หมู่ที่ 4 บ้านยางสูง
2. วัดหลุมรังพัฒนา หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง
3. วัดหนองหมู หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู
4. วัดเทพนิมิตโชติการาม หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข
5. วัดลำเหยสามัคคีธรรม หมู่ที่ 9 บ้านหนองไก่ชุม
6. วัดถ้ำผาวังจันทร์ หมู่ที่ 18 บ้านถ้ำผาวังจันทร์
7. สำนักปฏิบัติธรรมธาตุวิสุทธิ์ หมู่ที่ 18 บ้านถ้ำผาวังจันทร์

7.1.2 ศาลเจ้า จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. ศาลเจ้าที่สุริยันเกตุแก้ว หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง
2. ศาลเจ้าพ่อปู่ฤาษีตาไฟ หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข

7.1.3 มูลนิธิ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

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

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

1. ประเพณีสงกรานต์
2. ประเพณีวันเข้าพรรษา
3. ประเพณีวันออกพรรษา
4. ประเพณีวันลอยกระทง
5. งานประจำปี ศาลเจ้าที่สุริยันเกตุแก้ว หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง
6. งานประจำปี ศาลเจ้าพ่อปู่ฤาษีตาไฟ หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น สานซะลอม
2. ภาษาถิ่น เช่น ภาษาไทยโซ้ง

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. กลุ่มเกษตรบ้านหนองเต็ง ประเภท ผลิตชาใบหม่อน
2. กลุ่มสับประรดบ้านไร่เจริญ ประเภท สับประรดกวน

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

1. ลำห้วย	30	แห่ง
2. สระน้ำ	86	แห่ง
3. บ่อน้ำตื้น	216	แห่ง
4. บ่อบาดาล	38	แห่ง
5. บึง	3	แห่ง
6. ฝาย	34	แห่ง
7. ประปาหมู่บ้าน	35	แห่ง

8.2 ป่าไม้

1. ป่าอนุรักษ์เขาช่องอินทรีย์ อาณาเขตระหว่างตำบลหลุมรัง ตำบลช่องด่าน และตำบลวังไผ่
2. ป่าอนุรักษ์บ้านหนองรี อาณาเขตระหว่างตำบลหลุมรัง ตำบลช่องด่าน และตำบลหนองรี

8.3 ภูเขา

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ย ๆ โดยบริเวณทางทิศเหนือติดภูเขาช่องอินทรีย์ ทิศตะวันตกติดภูเขาอึมครึม และทิศตะวันออกเป็นที่ราบและสลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบเหนือระดับน้ำทะเล 139 เมตร

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

1. แร่ฟลูออไรด์ บริเวณ เขาช่องอินทรีย์ อาณาเขตระหว่างตำบลหลุมรัง ตำบลช่องด่าน
2. แร่พลวง บริเวณ เขาช่องอินทรีย์ อาณาเขตระหว่างตำบลหลุมรัง ตำบลช่องด่าน

8.5 การระบายน้ำ

- จำนวนราง/ท่อระบายน้ำ 1 แห่ง รวมระยะทาง 0.150 กม.
- ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำด้านเดียว 1 สาย ระยะทาง 0.150 กม.
- บริเวณที่มีน้ำท่วมถึง 12 หมู่บ้าน

- ระยะเฉลี่ยที่น้ำท่วมขังนานที่สุด 7 วัน ประมาณช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม ของทุกปี (สาเหตุของน้ำท่วมขังเกิดจากอุทกภัยน้ำป่าไหลหลาก)

9. อื่น ๆ

9.1 การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

- สถานที่กำจัดขยะ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู 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 ลูกบาศก์เมตร
- ถังรองรับขยะมูลฝอย จำนวน 800 ใบ
- พนักงานขับรถเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย 1 คน
- พนักงานเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย 2 คน
- มีที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย (ใช้ไปประมาณ 5 ไร่) 30 ไร่
- อัตราค่าธรรมเนียม กำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล
  - (1) ครัวเรือน 20 บาท / เดือน
  - (2) ร้านค้า 30 บาท / เดือน
  - (3) โรงงานอุตสาหกรรม 1,000 บาท / เดือน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกยูร ฤาวงศ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านข้อมูลข่าวสารด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝายอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

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

ภควัต สมิธธ์ และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร์ ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ โดยผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 และด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.0

นารีรัตน์ ชูอัชฌา (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุด การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุด เดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น ในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านการปฏิบัติงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงด้านการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 9,396 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ ตัวอย่างจำนวน 384 คน แต่จะเก็บจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อประเมินผล ให้ได้ผลการศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป โดย

วิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูปขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

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

กำหนดให้

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จำนวนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง มีจำนวนทั้งหมด 9,396 คน เมื่อทำการแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

เมื่อ N = 9,396

e = 0.05

$$\text{สูตรของ Taro Yamane} = \frac{9,396}{1+9,396\ (0.05)^2}$$

$$= \frac{9,396}{1+23.49}$$

$$n = 383.67$$

ซึ่งหลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขต ของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขอบเขตเนื้อหา ครอบคลุมภารกิจและงานการให้บริการโดยประเภทและลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภารกิจงานด้านต่างๆ เป็นแบบสอบถามตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด คือ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

1. งานด้านภาษี
2. งานด้านจัดเก็บขยะ
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวดกาญจนบุรี และความคิดเห็นอื่นๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากบัญชีครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีขั้นตอน 4 ขั้นได้แก่

ขั้นตอนที่1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด ผู้สำรวจทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม ติดต่อประสานงานกับ ผู้ประสานงานองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

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

การกำหนดคะแนนระดับความพึงพอใจการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ดังนี้

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

ส่วนความพึงพอใจ ผู้วิจัยนำผลความพึงพอใจของประชาชนที่รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี มาทำการคำนวณค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ เป็นรายข้อของการให้บริการ 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 $(\overline{X})$ รวมด้านการบริการทุกด้าน เพื่อนำมาเทียบเปลี่ยนค่าหาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และหาร้อยละของความพึงพอใจโดยมีสูตร ดังนี้

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

การเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ 4.50x20 = ร้อยละ 90.00

สรุปร้อยละของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการและนำร้อยละของแต่ละภารกิจมาหาค่าร้อยละเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจัดทำรายงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำผลการสำรวจข้อมูลไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการให้บริการของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น พร้อมทั้งสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ

เกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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 $(\overline{X})$
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน ครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังจำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ 1) งานด้านภาษี 2) งานด้านจัดเก็บขยะ 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ดังนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอ

บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ เป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	136	34.00
หญิง	264	66.00
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ด้านเพศผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 30 ปี	16	4.00
31 – 40 ปี	46	11.50
41 – 50 ปี	123	30.75
51 – 60 ปี	137	34.25
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	78	19.50
รวม	**400**	**100.00**

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 อายุ

มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และ อายุ 18 – 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	184	46.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	56	14.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	82	20.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	15	3.75
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ได้ศึกษา	63	15.75
รวม	**400**	**100.00**

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ไม่ได้ศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	1.75
พนักงานบริษัท	4	1.00
เกษตรกร	134	33.50
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	94	23.50
รับจ้างทั่วไป	103	25.75
นักเรียน/นักศึกษา	10	2.50
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	48	12.00
รวม	**400**	**100.00**

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และพนักงานบริษัท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	11	2.75
10 – 15 ปี	33	8.25
15 – 20 ปี	46	11.50
20 ปีขึ้นไป	310	77.50
รวม	**400**	**100.00**

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 และอยู่อาศัยไม่เกิน 10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง

ประเด็นหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านภาษี	4.78	0.39	มากที่สุด	95.60
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 : งานด้านจัดเก็บขยะ	4.92	0.36	มากที่สุด	98.40
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านการศึกษา	4.82	0.19	มากที่สุด	96.40
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.87	0.22	มากที่สุด	97.40
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	**4.85**	**0.25**	**มากที่สุด**	**97.00**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **97.00** ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2 : งานด้านจัดเก็บขยะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\overline{X}$ = 4.92) รองลงมา ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\overline{X}$ = 4.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง

ประเด็นหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.71	มากที่สุด	96.80
ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.66	มากที่สุด	95.80
ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.59	มากที่สุด	97.40
ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.56	มากที่สุด	98.20
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	**4.85**	**0.55**	**มากที่สุด**	**97.00**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\overline{X}$ = 4.84) และความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\overline{X}$ = 4.79) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 งานด้านภาษี

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.85	0.56	มากที่สุด	97.00
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.76	0.50	มากที่สุด	95.20
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.56	มากที่สุด	96.60
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.73	0.48	มากที่สุด	94.60
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด	4.79	0.56	มากที่สุด	95.80
ค่าเฉลี่ย	**4.79**	**0.42**	**มากที่สุด**	**95.80**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านภาษี ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\overline{X}$ = 4.79) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.59	0.57	มากที่สุด	91.80
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.71	0.47	มากที่สุด	94.20
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.64	0.56	มากที่สุด	92.80
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.64	0.56	มากที่สุด	92.80
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.67	0.48	มากที่สุด	93.40
ค่าเฉลี่ย	**4.65**	**0.42**	**มากที่สุด**	**93.00**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านภาษี ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.00 ($\overline{X}$ = 4.65) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\overline{X}$ = 4.71)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.82	0.47	มากที่สุด	96.40
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.81	0.45	มากที่สุด	96.20
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.87	0.48	มากที่สุด	97.40
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.84	0.49	มากที่สุด	96.80
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	4.80	0.67	มากที่สุด	96.00
ค่าเฉลี่ย	**4.83**	**0.43**	**มากที่สุด**	**96.60**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านภาษี ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	4.88	0.52	มากที่สุด	97.60
การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	4.85	0.48	มากที่สุด	97.00
มีบอร์ดแสดง/ประกาศ ประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ อบต.ที่ประชาชนสนใจ	4.83	0.56	มากที่สุด	96.60
อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.88	0.57	มากที่สุด	97.60
ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่างๆ	4.85	0.62	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	**4.86**	**0.43**	**มากที่สุด**	**97.20**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านภาษี ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านภาษี ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.42	มากที่สุด	95.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.42	มากที่สุด	93.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.43	มากที่สุด	97.20
ค่าเฉลี่ย	**4.78**	**0.39**	**มากที่สุด**	**95.60**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\overline{X}$ = 4.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\overline{X}$ = 4.86)

งานบริการที่ 2 งานด้านจัดเก็บขยะ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.87	0.61	มากที่สุด	97.40
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.92	0.56	มากที่สุด	98.40
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.90	0.57	มากที่สุด	98.00
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.52	มากที่สุด	97.60
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด	4.92	0.47	มากที่สุด	98.40
ค่าเฉลี่ย	**4.90**	**0.38**	**มากที่สุด**	**98.00**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\overline{X}$ = 4.90) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\overline{X}$ = 4.92)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.90	0.55	มากที่สุด	98.00
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.86	0.61	มากที่สุด	97.20
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.95	0.56	มากที่สุด	99.00
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.90	0.62	มากที่สุด	98.00
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.92	0.57	มากที่สุด	98.40
ค่าเฉลี่ย	**4.91**	**0.42**	**มากที่สุด**	**98.20**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.00 ($\overline{X}$ = 4.95)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.92	0.56	มากที่สุด	98.40
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.93	0.62	มากที่สุด	98.60
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.92	0.62	มากที่สุด	98.40
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.95	0.62	มากที่สุด	99.00
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	4.90	0.56	มากที่สุด	98.00
ค่าเฉลี่ย	**4.93**	**0.41**	**มากที่สุด**	**98.60**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.60 ($\overline{X}$ = 4.93) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.00 ($\overline{X}$ = 4.95)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่จำกัดขยะมูลฝอย	4.94	0.53	มากที่สุด	98.80
การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น รถเก็บขยะ ถังขยะประเภทต่างๆ อาทิ ขยะติดเชื้อ ขยะแห้ง ขยะเปียก	4.91	0.56	มากที่สุด	98.20
มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการจำกัดขยะในชุมชน	4.92	0.62	มากที่สุด	98.40
มีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมุนเวียนขยะ	4.94	0.48	มากที่สุด	98.80
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.93	0.48	มากที่สุด	98.60
ค่าเฉลี่ย	**4.93**	**0.38**	**มากที่สุด**	**98.60**

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.60 ($\overline{X}$ = 4.93) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่จำกัดขยะมูลฝอย และมีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมุนเวียนขยะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.80 ($\overline{X}$ = 4.94)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.38	มากที่สุด	98.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.42	มากที่สุด	98.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.41	มากที่สุด	98.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.38	มากที่สุด	98.60
ค่าเฉลี่ย	**4.92**	**0.36**	**มากที่สุด**	**98.40**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\overline{X}$ = 4.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.60 ($\overline{X}$ = 4.93)

งานบริการที่ 3 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
เนื้อหาหลักสูตรการจัดประสบการณ์มีความเหมาะสมกับวัยและความสนใจของผู้เรียน	4.78	0.50	มากที่สุด	95.60
สื่อการเรียนการสอนมีความเหมาะสมกับความสนใจของเด็ก	4.81	0.51	มากที่สุด	96.20
สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความร่วมมือระหว่างศูนย์ฯ และผู้ปกครอง	4.79	0.50	มากที่สุด	95.80
รายงานผลพัฒนาการของเด็กอย่างสม่ำเสมอและมีความชัดเจน	4.76	0.50	มากที่สุด	95.20
ผู้ปกครองได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.87	0.50	มากที่สุด	97.40
ค่าเฉลี่ย	**4.80**	**0.32**	**มากที่สุด**	**96.00**

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$ = 4.80) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.77	0.45	มากที่สุด	95.40
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.72	0.51	มากที่สุด	94.40
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.77	0.55	มากที่สุด	95.40
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00
ค่าเฉลี่ย	**4.77**	**0.24**	**มากที่สุด**	**95.40**

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **95.40** ($\overline{X}$ = 4.77) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\overline{X}$ = 4.80)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ครูผู้ดูแลเด็กมีประสบการณ์สอนเป็นอย่างดี	4.87	0.49	มากที่สุด	97.40
ครูผู้ดูแลเด็กมีการจัดกิจกรรมการสอนที่หลากหลาย	4.77	0.51	มากที่สุด	95.40
ครูผู้ดูแลเด็กมีความรู้ความเข้าใจในการอบรมดูแลเด็ก	4.83	0.51	มากที่สุด	96.60
ครูผู้ดูแลเด็กมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น พูดจาไพเราะ สุภาพเรียบร้อย	4.78	0.51	มากที่สุด	95.60
ครูผู้ดูแลรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครอง	4.91	0.48	มากที่สุด	98.20
ค่าเฉลี่ย	**4.83**	**0.22**	**มากที่สุด**	**96.60**

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **96.60** ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ครูผู้ดูแลรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
สภาพอาคารเรียนมีความแข็งแรง มั่นคง ปลอดภัย	4.84	0.48	มากที่สุด	96.80
สถานศึกษามีพื้นที่เพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติกิจกรรมและพักผ่อนของผู้เรียน	4.92	0.51	มากที่สุด	98.40
สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สวยงาม และร่มรื่น	4.92	0.51	มากที่สุด	98.40
ห้องเรียนได้มาตรฐานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนรู้	4.94	0.49	มากที่สุด	98.80
มีพื้นที่เล่นกลางแจ้งพร้อมเครื่องเล่นที่ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับเด็ก	4.81	0.49	มากที่สุด	96.20
ค่าเฉลี่ย	**4.89**	**0.24**	**มากที่สุด**	**97.80**

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **97.80** ($\overline{X}$ = 4.89) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ห้องเรียนได้มาตรฐานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.80 ($\overline{X}$ = 4.94)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.32	มากที่สุด	96.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.24	มากที่สุด	95.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.22	มากที่สุด	96.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.24	มากที่สุด	97.80
ค่าเฉลี่ย	**4.82**	**0.19**	**มากที่สุด**	**96.40**

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\overline{X}$ = 4.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89)

งานบริการที่ 4 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
เนื้อหาหลักสูตรการจัดประสบการณ์มีความเหมาะสมกับวัยและความสนใจของเด็ก	4.86	0.51	มากที่สุด	97.20
สื่อการเรียนการสอนมีความเหมาะสมกับความสนใจของเด็ก	4.83	0.50	มากที่สุด	96.60
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความร่วมมือระหว่างศูนย์ฯ และผู้ปกครอง	4.88	0.50	มากที่สุด	97.60
รายงานผลพัฒนาการของเด็กอย่างสม่ำเสมอและมีความชัดเจน	4.84	0.49	มากที่สุด	96.80
ผู้ปกครองได้รับข้อมูลข่าวสารของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.83	0.51	มากที่สุด	96.60
ค่าเฉลี่ย	**4.85**	**0.35**	**มากที่สุด**	**97.00**

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความร่วมมือระหว่างศูนย์ฯ และผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\overline{X}$ = 4.88)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.82	0.50	มากที่สุด	96.40
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.82	0.53	มากที่สุด	96.40
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.85	0.50	มากที่สุด	97.00
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.79	0.55	มากที่สุด	95.80
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.85	0.51	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	**4.83**	**0.32**	**มากที่สุด**	**96.60**

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\overline{X}$ = 4.83) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\overline{X}$ = 4.85)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีผู้ดูแลเด็กเพียงพอในการดูแลเด็ก	4.91	0.50	มากที่สุด	98.20
ครูผู้ดูแลเด็กมีประสบการณ์สอนเป็นอย่างดี	4.86	0.44	มากที่สุด	97.20
ครูผู้ดูแลเด็กมีการจัดกิจกรรมการสอนที่หลากหลาย	4.92	0.48	มากที่สุด	98.40
ครูผู้ดูแลเด็กมีความรู้ความเข้าใจในการอบรมดูแลเด็ก	4.91	0.45	มากที่สุด	98.20
ครูผู้ดูแลเด็กมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น พูดจาไพเราะ สุภาพเรียบร้อย	4.84	0.42	มากที่สุด	96.80
ค่าเฉลี่ย	**4.89**	**0.26**	**มากที่สุด**	**97.80**

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.80 ($\overline{X}$ = 4.89) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน ครูผู้ดูแลเด็กมีการจัดกิจกรรมการสอนที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\overline{X}$ = 4.92)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
สภาพอาคารเรียนมีความแข็งแรง มั่นคง ปลอดภัย				
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีพื้นที่เพียงพอเหมาะสมกับการปฏิบัติกิจกรรมและพักผ่อนของเด็ก	4.91	0.44	มากที่สุด	98.20
สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สวยงาม และร่มรื่น	4.93	0.53	มากที่สุด	98.60
ห้องเรียนได้มาตรฐานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนรู้	4.94	0.50	มากที่สุด	98.80
มีพื้นที่เล่นกลางแจ้งพร้อมเครื่องเล่นที่ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับเด็ก	4.90	0.42	มากที่สุด	98.00
สภาพอาคารเรียนมีความแข็งแรง มั่นคง ปลอดภัย	4.88	0.49	มากที่สุด	97.60
ค่าเฉลี่ย	**4.91**	**0.35**	**มากที่สุด**	**98.20**

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน ห้องเรียนได้มาตรฐานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.80 ($\overline{X}$ = 4.94)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด	97.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.32	มากที่สุด	96.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.26	มากที่สุด	97.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.35	มากที่สุด	98.20
ค่าเฉลี่ย	**4.87**	**0.22**	**มากที่สุด**	**97.40**

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\overline{X}$ = 4.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\overline{X}$ = 4.91)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประทับใจที่สุดและจุดที่ควรปรับปรุง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมดี บริการรวดเร็ว เป็นขั้นเป็นตอน ทำให้ประหยัดเวลาในการรับบริการ

จุดที่ควรปรับปรุง -

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจในช่องทางในการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ สะดวกในการติดต่อ ทำให้เข้าถึงและแก้ปัญหาได้ทันถ่วงที

จุดที่ควรปรับปรุง -

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พูดจาไพเราะ ให้คำแนะนำในด้านต่างๆ ดี แก่ประชาชนที่มารับบริการ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีความเป็นกันเอง เต็มใจและเอาใจใส่ในการให้บริการดี

จุดที่ควรปรับปรุง –

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ที่มีอย่างเพียงพอ มีการปรับปรุงให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ สถานที่กว้างขวาง เดินทางเข้าถึงง่าย สะดวกและปลอดภัย

จุดที่ควรปรับปรุง -

บทที่ 5

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผล

การสรุป ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านภาษี 2) งานด้านจัดเก็บขยะ 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านเพศผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และอายุ 18 – 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ไม่ได้ศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และพนักงานบริษัท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 และอยู่อาศัยไม่เกิน 10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังในแต่ละงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **97.00** เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานด้านจัดเก็บขยะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ 98.40 รองลงมา ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 ด้านของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ 98.20 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดย

มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 และความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ตามลำดับ โดยสรุปผลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านผู้สูงอายุและคนพิการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00

2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีดังต่อไปนี้

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นไปตามการกำหนดเป้าหมายการให้บริการของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง ซึ่งเป็นการสะท้อนในภาพรวมการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง กำกับติดตามการให้บริการและการทำงาน โดยเฉพาะงานด้านการจัดเก็บขยะ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญในชุมชน สะท้อนให้เห็นว่าเรื่องสุขอนามัยของคนในชุมชนเป็นเรื่องที่ต้องได้รับการแก้ไขมากที่สุดและได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับดีมาก ทำให้ชุมชนสะอาดและมีปริมาณขยะที่น้อยลง ซึ่งนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีในด้านอื่นๆ ต่อไป ซึ่งเป็นดังเช่นผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2561) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งงานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 เป็นอันดับ 2 โดยมีปัจจัยหลัก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่มีการใช้วาจาที่สุภาพ อัธยาศัยดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบข้อซักถาม ชี้แจง ให้กระจ่างถูกต้อง ให้บริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งเป็นด้านที่มีผลการประเมินที่สูงที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจและความรอบคอบในการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในสะดวกและเพียงพอ และความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ พนักงานทุกคนที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มใจ เพื่อให้ประชาชนเข้ารับบริการที่สะดวกสบายและสบายใจที่สุด เป็นไปตาม พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546) (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2556) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน มุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สอดคล้องกับผลวิจัยของ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการหรืองานบริการที่เหมือนกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกัน ในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย และสิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). **กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.

กลางเดือน โพชนา. (2557). **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ.** ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. จาก http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129

เกยูร ฤาวงศ์. (2553). **ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ.** สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

เกรียงไกร ทองศรี. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี.** กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2556). **การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย.** ค้นเมื่อ กันยายน 20, 2564. 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 ปันติดามัย และสุรกุล เจนอบรม . (2549). **ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ.** นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จุมพจน์ วนิชกุล. (2544). **องค์ประกอบของงานบริการ.** กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). **การจัดการและการตลาดบริการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชนะดา วีระพันธ์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชำนาญ ภู่เอี่ยม. (2548). **Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ.** เทศาภิบาล 100, 2 (ก.พ. 2548) 35-38.

ทัศนีย์ ประธาน, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และกฤติกา เลขะกุล. (2556). **สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556.** กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2548). **แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง (2562). **แผนพัฒนาสี่ปี.** กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นราธิป ศรีราม, ดร., ผู้ช่วยศาสตราจารย์. (2554). **การจัดองค์การเพื่อการบริการสาธารณะ: เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ.** พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์.** โครงงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

นารีรัตน์ ชูอัชฌา. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.** สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเนชั่น.

บรรจบ กาญจนดุล. (2546). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ.** กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.

ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน.** ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ครุสภา.

ภควัต สมิธธ์ และคณะ. (2556). **การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร.** ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.

มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555). **ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริการส่วนตำบลบ้านกิ่ว.** ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**. สกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย.** ลำปาง. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง**. ตรัง. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). **ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). **สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS = Statistics for research and SPSS application techniques.** กรุงเทพฯ: มิชชั่นมีเดีย.

ลัทธิการ ศรีวะรมย์. (2538). **การบริการเชิงมุ่งผล: กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนความเสี่ยงสู่ความสำเร็จ.** กรุงเทพฯ: คู่แข่งบุ๊คส์.

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). **องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.** ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2564. จาก http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_2_2.html

สมคิด พรมจุ้ย. (2542). **เทคนิคการประเมินโครงการ.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมิต สัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

_____. (2546). **การต้อนรับและบริหารที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: สายธาร.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ.** สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุดม อิ่มอรชร. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ: Service Psychology.** กรุงเทพฯ: อดุลพัฒนกิจ.

Best, J. W. (1981). **Research in education.** (4th ed). Cliff: Prentice Hall.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management, Millenium Edition.** New Jersey: Prentice-Hall.

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.

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.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบอพลอยจังหวัดกาญจนบุรี ประจำปี 2564

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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบอพลอยจังหวัดกาญจนบุรี

1. ภาษี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น , โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ					
2.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ					
3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ ประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ อบต.ที่ประชาชนสนใจ					
4.	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
5.	ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่างๆ					

2. การจัดเก็บขยะ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่จำกัดขยะมูลฝอย					
2.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น รถเก็บขยะ ถังขยะประเภทต่างๆ อาทิ ขยะติดเชื้อ ขยะแห้ง ขยะเปียก					
3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการจำกัดขยะในชุมชน					
4.	มีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมุนเวียนขยะ					
5.	มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					

3. การศึกษา

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	เนื้อหาหลักสูตรการจัดประสบการณ์มีความเหมาะสมกับวัยและความสนใจของผู้เรียน					
2.	สื่อการเรียนการสอนมีความเหมาะสมกับความสนใจของเด็ก					
3.	สถานศึกษามีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความร่วมมือระหว่างศูนย์ฯ และผู้ปกครอง					
4.	รายงานผลพัฒนาการของเด็กอย่างสม่ำเสมอและมีความชัดเจน					
5.	ผู้ปกครองได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
5	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	ครูผู้ดูแลเด็กมีประสบการณ์สอนเป็นอย่างดี					
2.	ครูผู้ดูแลเด็กมีการจัดกิจกรรมการสอนที่หลากหลาย					
3.	ครูผู้ดูแลเด็กมีความรู้ความเข้าใจในการอบรมดูแลเด็ก					
4.	ครูผู้ดูแลเด็กมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น พูดจาไพเราะ สุภาพเรียบร้อย					
5.	ครูผู้ดูแลรับฟังความคิดเห็นของผู้ปกครอง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	สภาพอาคารเรียนมีความแข็งแรง มั่นคง ปลอดภัย					
2.	สถานศึกษามีพื้นที่เพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติกิจกรรมและพักผ่อนของผู้เรียน					
3.	สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สวยงาม และร่มรื่น					
4.	ห้องเรียนได้มาตรฐานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนรู้					
5.	มีพื้นที่เล่นกลางแจ้งพร้อมเครื่องเล่นที่ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับเด็ก					

4. งานการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	เนื้อหาหลักสูตรการจัดประสบการณ์มีความเหมาะสมกับวัยและความสนใจของเด็ก					
2.	สื่อการเรียนการสอนมีความเหมาะสมกับความสนใจของเด็ก					
3.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมความร่วมมือระหว่างศูนย์ฯ และผู้ปกครอง					
4.	รายงานผลพัฒนาการของเด็กอย่างสม่ำเสมอและมีความชัดเจน					
5.	ผู้ปกครองได้รับข้อมูลข่าวสารของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
5	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีผู้ดูแลเด็กเพียงพอในการดูแลเด็ก					
2.	ครูผู้ดูแลเด็กมีประสบการณ์สอนเป็นอย่างดี					
3.	ครูผู้ดูแลเด็กมีการจัดกิจกรรมการสอนที่หลากหลาย					
4.	ครูผู้ดูแลเด็กมีความรู้ความเข้าใจในการอบรมดูแลเด็ก					
5.	ครูผู้ดูแลเด็กมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น พูดจาไพเราะ สุภาพเรียบร้อย					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	สภาพอาคารเรียนมีความแข็งแรง มั่นคง ปลอดภัย					
2.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีพื้นที่เพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติกิจกรรมและพักผ่อนของเด็ก					
3.	สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สวยงาม และร่มรื่น					
4.	ห้องเรียนได้มาตรฐานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนรู้					
5.	มีพื้นที่เล่นกลางแจ้งพร้อมเครื่องเล่นที่ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับเด็ก					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
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