



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งและศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ใน 4 ประเภทงาน ได้แก่ 1) งานการพ้นคว้นกำจัดยุง 2) งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง 3) งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง และ 4) งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของทาโรยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และอาศัยในพื้นที่เป็นเวลา 20 ปี ขึ้นไป

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ในแต่ละงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ งานการพ้นคว้นกำจัดยุง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ 97.20 รองลงมา งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 และงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 และระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 ด้านของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ 97.00 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ตามลำดับ และสรุปผลความพึงพอใจงานบริการเมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ **10 คะแนน**

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่อง การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในการดำเนินงานด้านภาษี งานการพนันกึ่งจัดตั้ง งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง และงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถามผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งโดยได้รับความร่วมมือด้วยดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
ปกใน	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
คำนำ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
ความหมายของความพึงพอใจ	7
การวัดความพึงพอใจ	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ	10
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	12
การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย	12
วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ	13
หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น	14
พัฒนาการขององค์กรปกครองท้องถิ่นไทย	14
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน	16
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง	19
ด้านกายภาพ	19
ด้านการเมืองการปกครอง	21
ประชากร	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ด้านสังคม	24
ระบบพื้นฐาน	25
ด้านเศรษฐกิจ	26
ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม	29
ทรัพยากรธรรมชาติ	30
อื่นๆ	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	46
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	68
5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	69
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	69
สรุปผลการวิจัย	69
อภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะ	73
เอกสารอ้างอิง	74

ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	79
ภาคผนวก ข ภาพการเก็บข้อมูล	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 ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง	46
4.7 ความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง	47
4.8 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการพนันคว้นก่าจัดตั้ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	48
4.9 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการพนันคว้นก่าจัดตั้ง ด้านช่องทางการให้บริการ	49
4.10 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการพนันคว้นก่าจัดตั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
4.11 ความพึงพอใจในการบริการงานการพนันคว้นก่าจัดตั้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51
4.12 ความพึงพอใจในการให้บริการบริการงานการพนันคว้นก่าจัดตั้งภาพรวม 4 ด้าน	52
4.13 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	53
4.14 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ	54
4.15 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
4.16 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	56
4.17 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	58
4.19 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ด้านช่องทางการให้บริการ	59
4.20 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
4.21 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
4.22 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ในภาพรวม 4 ด้าน	62
4.23 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	63
4.24 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ	64
4.25 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
4.26 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	66
4.27 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม 4 ด้าน	67

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบัน ในการปกครองท้องถิ่นนั้นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และการให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานในภารกิจต่างๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า และท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้ง ขึ้นเป็นรูปขององค์กรที่มีผลตามกฎหมายและนโยบายของรัฐ ซึ่งจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล และรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและอิสระ โดยแนวคิดในหลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองจากรัฐบาลกลาง สามารถบริหารงบประมาณ และบริหารงานราชการในภาคส่วนต่างๆ ซึ่งทำให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง ซึ่งกฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพ ในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้ต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ เป็นการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะ การพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรค

ต่างๆ โดยภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ โดย องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเลือกสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และในแต่ละงาน กำหนดกรอบในการประเมินจะต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ จึงได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานการพนันกึ่งจัดตั้ง งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง และงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมินทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มารับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการจากการให้บริการที่ผู้รับบริการเห็นว่าสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่นและให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และรวมถึงประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานการพนันกึ่งจัดตั้ง งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง และงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม 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

ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ประกอบด้วย

2.1 งานการพนันวันกำจัดยุ่ง

2.2 งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง

2.3 งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง

2.4 งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ

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 ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว

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

2.4 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4.1 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานการพนันก้วกำจัดยุ่ง หมายถึง อุปกรณ์พนันหมอกควันที่เพียงพอและทันสมัย มีสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน สารเคมีป้องกันยุ่งมีประสิทธิภาพดีและปลอดภัย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน มีการให้บริการพนันหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ประชาชน

2.4.2 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง หมายถึง สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้

สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ

2.4.3 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง หมายถึง มีสถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการเป็นสัดส่วน เหมาะสม สะดวกในการเดินทางและเข้าถึงง่าย มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้ บริการ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์การบริการ และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสอบสุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข้าวสารที่เกี่ยวกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ ศึกษาดูงาน

2.4.4 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ หมายถึง สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ

3. งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง หมายถึง การปฏิบัติงานบริการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน ในที่นี้ผู้ศึกษาขอกล่าวถึงเฉพาะงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจ จากผู้รับบริการ 4 งานบริการ คือ 1) งานการพ่นควันกำจัดยุง 2) งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง 3) งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง และ 4) งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ

4. ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง จำนวน 4 งาน คือ 1) งานการพ่นควันกำจัดยุง 2) งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง 3) งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง และ 4) งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ

5. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
3. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นลักษณะทางนามธรรม เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามที่มุ่งหวังและความต้องการ ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ ดังนี้

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

สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542, หน้า 279) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. เป็นผลรวมความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. เป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ

3. เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี สำเร็จจนเกิดความภาคภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543, หน้า 17) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงาน

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

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมึสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้ต่ำกว่าความคาดหวังเอาไว้ ลูกค้าจะรู้สึกไม่พอใจ
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าก็จะรู้สึกพอใจ
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าจะรู้สึกว่ามีความรู้สึกรื่นเริงพอใจมาก หรือแม้แต่จะ รู้สึกประทับใจ

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

แมคคอร์มิก (McCormic, 1979) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006, p. 136) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง (customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ(satisfaction) และถ้าผลที่

ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยังผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใดผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

จากการศึกษาความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก การวัดความพึงพอใจจำเป็นต้องมีเครื่องมือ ซึ่งมีนักวิชาการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

2. การวัดแบบให้คะแนนรวมยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่างๆ หรือหมายถึงสเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

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

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

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกความคิดเห็นของตนในแบบสอบถามที่ออกแบบมาเพื่อวัดความพึงพอใจในด้านต่างๆ การวัดความพึงพอใจแบบนี้คุณภาพของข้อมูลที่ได้ จะขึ้นอยู่กับคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยต้องมีความรู้ความเข้าใจในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ และพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา กิริยา ท่าทาง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยใช้เวลาค่อนข้างมาก และต้องอาศัยการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

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

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

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

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

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

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

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

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

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

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้น คือ การวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น โดยคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลาย ซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความ

เข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

3. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรรถัย กักผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน 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. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการ

สาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ในกฎหมายมหาชน ซึ่งรวมถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน) และ 2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมีได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน
2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ
3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย
4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้
5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ
6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใด จำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบ

ได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

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

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น

พัฒนาการขององค์กรปกครองท้องถิ่นไทย

พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นของไทย เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่การปฏิรูประบอบราชการ ในสมัยรัชกาลที่ 5 กล่าวคือ ได้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 โดยกำหนดให้ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความสะอาด และป้องกันโรค ทำลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะ สำหรับราษฎรทั่วไปห้ามการปลูกสร้าง หรือซ่อมแซมโรงเรือน ที่จะเกิดโรค รวมทั้งการขนย้ายสิ่งโสโครก ที่ทำความรำคาญให้กับราษฎรไปทิ้ง เป็นต้น ต่อมาได้จัดตั้ง สุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาครขึ้น ในต่างจังหวัด เป็นแห่งแรก

ในสมัยรัชกาลที่ 6 ก็ได้ตราธรรมนูญการปกครองคณะนคราภิบาลดุสิตธานี พ.ศ. 2461 เพื่อทดลองรูปแบบเมืองจำลอง "ดุสิตธานี" นับเป็นการปกครองในรูปแบบเทศบาลครั้งแรก อันเป็นรูปแบบการปกครองอย่างประเทศอังกฤษ โดยกำหนดให้เป็นนิติบุคคล แยกจากส่วนกลาง มีรายได้ของตนเอง ดูแลการคมนาคม การดับเพลิง สวนสาธารณะ โรงพยาบาล สุสาน โรงฆ่าสัตว์ ดูแลโรงเรียนราษฎร การรักษาความสะอาด และการป้องกันโรค ทำบริการสาธารณะที่มีกำไร เช่น ตั้งโรงรับจำนำ ตลาด รถราง เป็นต้น ออกใบอนุญาต และเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับยานพาหนะ ร้านจำหน่ายสุรา โรงละคร โรงหนัง สถานเริงรมย์ และอื่นๆ

ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองของประเทศไทย ในปี พ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการ เป็นราชการส่วนกลาง

ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการ บริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 โดยในส่วนของการส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2476 (ปัจจุบันใช้พรบ.เทศบาล พ.ศ.2496) แต่ต่อมาปรากฏว่า การดำเนินงานของเทศบาล ไม่ได้ผลเต็มที่ตามที่มุ่งหมายไว้ จึงไม่อาจขยายการตั้งเทศบาลออกไปทุกท้องที่ ที่ว่าราชอาณาจักรได้ คงตั้งขึ้นได้เพียง 120 แห่ง กระทั่งการจัดตั้งเทศบาลขึ้นใหม่ เป็นเวลานานหลายสิบปี และได้มีการตั้งสุขาภิบาลขึ้นแทนเทศบาลในท้องที่ที่ยังไม่มีฐานะเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 จนกระทั่งถึงปี 2500 จึงได้มีการยกฐานะสุขาภิบาลบางแห่ง ขึ้นเป็นเทศบาลตำบล คือ เทศบาลตำบลกระบินทร์ เทศบาลโคกสำโรง เทศบาลตำบลบัวใหญ่ เป็นต้น และกรณีที่มีการจัดตั้งจังหวัดใหม่ ก็ให้จัดตั้งเทศบาลเมืองขึ้น ในท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ตามบทบัญญัติมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งเทศบาลและสุขาภิบาลก็ยังไม่เป็นไปโดยทั่วถึง ส่วนใหญ่จึงคงอยู่ภายใต้การปกครองส่วนภูมิภาค ดังนั้น เพื่อแก้ไขความเหลื่อมล้ำในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลกับท้องถิ่นที่อยู่นอกเขตดังกล่าว จึงได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น โดยตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัด ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนอกเขตเทศบาลและเขตสุขาภิบาล

นับแต่นั้นมา การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย กล่าวคือ ทุกพื้นที่ของประเทศไทยจะอยู่ในความรับผิดชอบของ องค์การปกครองท้องถิ่น ไม่รูปใดก็รูปหนึ่ง ซึ่งต่อมาได้มีการประกาศใช้กฎหมายการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2521 ทั้งนี้ เนื่องจาก กรุงเทพมหานครเป็นเมืองขนาดใหญ่ มีประชากรมากที่สุด ส่วนเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีลักษณะพิเศษและใช้รูปแบบการบริหาร โดยการจ้างผู้บริหาร ซึ่งปรากฏว่าไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก ปัจจุบันจึงมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงให้เป็นเทศบาลนคร

ในปี พ.ศ.2537 ก็ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งแล้วทั่วประเทศ 6,397 แห่ง ซึ่งนับว่าเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เล็กและใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ด้วย แต่ให้มีอำนาจหน้าที่

ดำเนินการในกิจการ ที่ อบต. ดำเนินการไม่ได้หรือต้องประสานงานร่วมกันระหว่าง อบต. หลายแห่ง เป็นต้น

ดังนั้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน

1. ปรัชญา แนวคิด ขององค์กรปกครองท้องถิ่น โดยที่ "กฎหมายการปกครองท้องถิ่น" แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่นตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นนั้นเอง เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการด้วย และต้องการให้การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น"

กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อจัดตั้งองค์กรปกครองท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์กระจายอำนาจบริหารไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแล นั่นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลาง มีอำนาจบังคับบัญชาเหนือคณะผู้บริหารของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่จะให้อำนาจในการกำกับดูแลเพื่อป้องกันมิให้ราษฎรได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นหลักประกันแก่ราษฎรในท้องถิ่นว่าจะได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการส่วนท้องถิ่นกระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้นก็จะมีอำนาจในการเพิกถอนหรือยับยั้งการกระทำนั้นได้ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจแก่ราชการส่วนกลางให้กระทำได้อย่างชัดแจ้งด้วย

แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า "ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น" และมาตรา 283 วรรค 2 "การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศโดยรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาระสำคัญ แห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้"

ดังนั้น แนวคิดพื้นฐานของระบบการปกครองท้องถิ่น จึงพอสรุปได้ว่าเป็นระบบของการกระจายอำนาจทางการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎรและเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่นโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชนในระดับท้องถิ่นราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนือคณะผู้บริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำกับดูแลและให้ความช่วยเหลือท้องถิ่นต้องมีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดทิศทาง นโยบาย และการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ในระดับหนึ่ง

2. โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่น เมื่อกล่าวในเชิงโครงสร้างขององค์กรปกครองท้องถิ่น ก็พบว่า ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญมาตรา 285 กำหนดให้ "องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่น หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น" ดังนั้น องค์กรปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไป จึงจะแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) สภาท้องถิ่น มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการ ตราข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ ในระดับท้องถิ่นนั้น ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการงบประมาณประจำปีที่ผ่านมา บริหารเสนอและเรื่องอื่นๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 หรือพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่ให้ชุมชนในท้องถิ่นนั้น ได้ยึดถือปฏิบัติหรือเป็นกติกาของสังคม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข

2) คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการต่างๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และดำเนินการให้เกิดการบังคับใช้ตามกฎหมายท้องถิ่น ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้เกิดการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และคุ้มครองประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

นอกจากนั้น สภาท้องถิ่นยังมีบทบาทในการตรวจสอบการบริหารจัดการของคณะกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพิจารณาอนุมัติงบประมาณแผนงาน โครงการ และการตั้งกระทุ้งถาม กรณีที่สงสัยหรือให้ความเห็นข้อแนะนำแก่คณะกรรมการบริหารฯ ได้

3. การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินการกิจการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ

ประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ดังนี้คือ

1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไป เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการ ในคณะกรรมการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน ทั้งนี้ หากผู้แทนข้างต้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ประชาชนในท้องถิ่นก็มีสิทธิที่จะไม่เลือกตั้งให้เป็นผู้แทนในสมัยต่อไปได้

2) การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณา กำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชนการตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามองและติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะโดยเสนอในนามของกลุ่ม/ชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือ โดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป รวมทั้ง การร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็ได้

3) การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

4) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น "กติกา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาดและความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองแล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

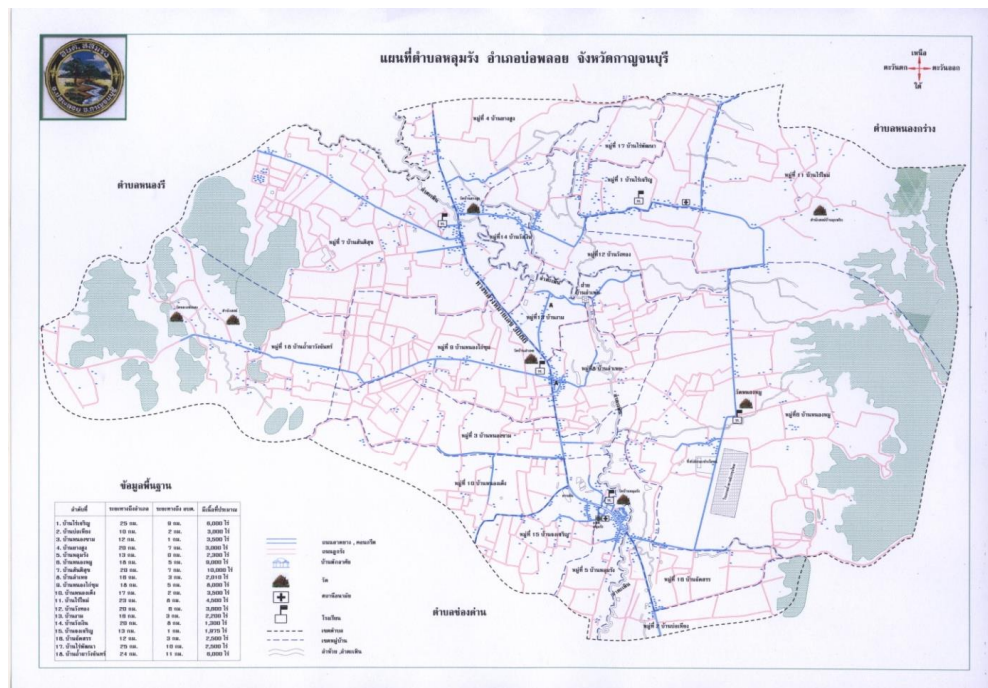
จากบทบาทและสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้เป็นที่พึงและเป็นหัวหอกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นที่เป็น "ประชาธิปไตย" และที่ประชาชนมีส่วนร่วมจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในท้องถิ่นนั้น (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 หน้า 6-12)

5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งตำบล



องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่ทำการตั้งอยู่ที่บ้านหลุมรัง เลขที่ 999/9 หมู่ที่ 5 ตำบลหลุมรัง อำเภอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอพลอย ห่างจากอำเภอพลอย ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรีระยะทางประมาณ 52 กิโลเมตร ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 ปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2551 มีทั้งหมด 18 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 119.81 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 74,885 ไร่ ความหนาแน่นของประชากร 78 คน ต่อ ตารางกิโลเมตร (ประชากรรวม 9,396 คน)

ประวัติ จากประวัติความเป็นมาพื้นที่ตำบลหลุมรัง สมัยก่อนประมาณหลายร้อยปีเป็นป่าไม้อุดมสมบูรณ์มีสัตว์ป่านานาชนิดและมากไปด้วย ไม้เต็ง ไม้รัง ป่าไผ่และไม้อื่นๆ โดยมีป่าใหญ่ทอดถึงอำเภอหนองปรือ ต่อมาชาวบ้านอพยพมาจากถิ่นอื่นตั้งรกราก เพื่อประกอบอาชีพ ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ และมีนายพรานคนหนึ่งได้ออกเที่ยวล่าสัตว์หาของป่าระหว่างที่ออกเที่ยวล่าอยู่นั้นเกิดฝนตกลงมา นายพรานจึงหาที่หลบฝนโดยหลบฝนอยู่ในหลุมซึ่งหลุมดังกล่าวอยู่ใต้ต้นรัง เมื่อนายพรานกลับบ้านชาวบ้านแถวนั้นถามนายพรานว่าทำไมไม่เปียกฝน นายพรานตอบว่าตนเองหลบฝนในหลุมใต้ต้นรังจึงทำ

ให้ไม่เปียกฝน ชาวบ้านจึงพากันคิดว่าสิ่งนี้อาจจะเป็นนิมิตหมายที่ดี จึงนำชื่อมาเป็นชื่อเรียก “บ้านหลุม
รัง”จนถึงปัจจุบัน

ตำบลหลุมรัง เดิมที่เป็นหมู่บ้านหนึ่งอยู่ในเขตการปกครองตำบลหนองรี ต่อมาเมื่อประชากร
มากขึ้นและเพื่อให้สะดวกต่อการปกครองท้องถิ่นจึงแยกเป็นตำบลคือ “ตำบลหลุมรัง” โดยมีนายประยูทธ
วิชัยวงศ์วัฒน์ เป็นกำนันคนแรกของตำบลหลุมรัง และมีนายชุมพร อุดุลยธรรม ดำรงตำแหน่งกำนัน
คนปัจจุบัน

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ยๆ โดยบริเวณทางทิศตะวันตก และทิศตะวันออกเป็นที่ราบและ
สลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบ เหนือระดับน้ำทะเล 139 เมตร

พิกัดที่ตั้ง เส้นรุ้ง (ละติจูด) 14.434302271837955

เส้นแวง (ลองจิจูด) 99.349751235961912

มีถนนสายบ่อพลอย – หนองปรือ (หมายเลขทางหลวง 3086) ตัดผ่านกลางตำบลและมี
แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ ลำตะเพิน ซึ่งมีต้นน้ำจากเทือกเขาในเขตอำเภอนองปรือไหลผ่านตำบล
หลุมรัง

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองรี-ตำบลหนองกร่าง อำเภอบ่อพลอย จังหวัด
กาญจนบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลวังไผ่ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลหนองรี – ตำบลช่องด่าน อำเภอบ่อพลอย จังหวัด
กาญจนบุรี

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

พิกัดที่ตั้ง เส้นรุ้ง (ละติจูด) 14.434302271837955

เส้นแวง (ลองจิจูด) 99.349751235961912

1.4 ลักษณะของดิน

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ย ๆ โดยบริเวณทางทิศตะวันตก และทิศตะวันออก เป็นที่ราบ
และสลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบ เหนือระดับน้ำทะเล 139 เมตร

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

2.1.1 แผนที่ขอบเขตที่ตั้งหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
17	บ้านไร่พัฒนา	นายบัญชา จีมานุษย์
18	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	นายอนันต์ เปี่ยมศักดิ์
	สารวัตรกำนัน	นายศรารุช ล้อทองพานิชย์
	สารวัตรกำนัน	นายอาคม ตั้งมั่นคงเจริญ
	แพทย์ตำบล	นางสาวกัลยรัชต์ วัฒนจินดาเลิศ

2.2 การเลือกตั้ง

2.2.1 คณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประกอบด้วย

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

2.2.2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	สมาชิก อบต.	
1	บ้านไร่เจริญ	1.นายสุวรรณ วรรณผลากูร	2.นายสมหมาย ต้นสุวรรณ
2	บ้านบ่อเหียง	1.นายเกียรติศักดิ์ วิชัยวงศ์วัฒน์	2.นายบุญทิ้ง โพล้งละ
3	บ้านหนองขาม	1.นายศุภกาญจน์ ลิ้มทัย	2.นายอภิวัฒน์ แซ่ลี
4	บ้านยางสูง	1.นายสุวิทย์ ศรีปานนาค	2.นายประมวล ม่วงแก้ว
5	บ้านหลุมรั้ง	1.นายจันทรจ รุ่งกุล	2.นายก้านแก้ว เจริญจาด
6	บ้านหนองหมู	1.นายอาทิตย์ มุลละออง	2.นายสุวัฒน์ เลิศสุริยากาญจน์
7	บ้านสันติสุข	1.นายเสถียร ลิ้มกลิ่นดี	2.นายชัยรัตน์ อุดมอุกฤษฏ์
8	บ้านลำเหย	1.นายมานิช แซ่โง้ว	2.นายเชต จำเริญรักษา
9	บ้านหนองไก่อูม	1.นายสังวาลย์ สุวรรณสมบัติ	2.นายสุพัตรา รัตนชาติรี
10	บ้านหนองเต็ง	1.นายอดิศักดิ์ ว่องไวไพโรจน์ (ประธานสภา อบต.)	2.นายสมพงษ์ พุทธศรี
11	บ้านไร่ใหม่	1.นายเดชา แซ่ฉั่ว	2.นายพรเทพ สุขวัฒน (รองประธาน อบต.)
12	บ้านวังทอง	1.นายสะท้อน ปักษา	2.นางประนอม พันธุ์โดด
13	บ้านงาม	1.นายวิเชษฐ์ โสภา	2.นายวิเชียร หงส์สุนันท์
14	บ้านวังเงิน	1.นายชัยวิทย์ เจริญจูริย์กุล	2.นายสมเกียรติ ภัคดี

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	สมาชิก อบต.	
15	บ้านจ่งเจริญ	1.นายโจชัย ลีลาคุณารักษ์	2.นางสาวดารัตน์ ตระกูลโอสถ
16	บ้านจัดสรร	1.นายเฉลิม ป้องกัน	2.นางสำลี หล่อจิต
17	บ้านไร่พัฒนา	1.นายวิโรจน์ จิมาบุญ	2.นายเกรียงศักดิ์ พ่วงสมจิตร
18	บ้านถ้ำผาวัง จันทร์	1.นายสมจิตร ไม้ตรา	2.นางสาวกาญจนา เรืองวีระ

3. ประชากร

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 บ้านหนองไก่อู่ม	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 บ้านจ่งเจริญ	141	244	258
ม.16 บ้านจัดสรร	141	223	232
ม.17 บ้านไร่พัฒนา	69	128	126
ม.18 บ้านถ้ำผาวัง จันทร์	1๑8	218	205
รวม	4,038	4,774	4,622

ข้อมูล ณ 2 พฤษภาคม 2562 สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอบ่อพลอย

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

4.1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ศพด.) จำนวน 4 แห่ง

(สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง)

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

4.1.2 ศูนย์การเรียนรู้ตามอัธยาศัยตำบลหลุมรั้ง จำนวน 1 แห่ง

(สังกัดสำนักงานการศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย)

4.1.3 โรงเรียนระดับประถม จำนวน 5 แห่ง

(สังกัดสำนักงานการศึกษาแห่งชาติ)

1. โรงเรียนชุมชนบ้านหลุมรั้ง
2. โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 21 (บ้านลำเหย)
3. โรงเรียนบ้านยางสูง
4. โรงเรียนบ้านไร่เจริญ
5. โรงเรียนบ้านหนองหมุ

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

➤ บริการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน

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

4.3 อาชญากรรม (ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน)

1. ที่ทำการตำรวจชุมชนตำบลหลุมรั้ง	จำนวน	1	แห่ง
2. ป้อมตำรวจ	จำนวน	1	แห่ง
3. ที่ทำการอาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	จำนวน	1	แห่ง
4. เจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	จำนวน	128	นาย

4.4 ยาเสพติด

พื้นที่ตำบลหลุมรั้ง มีสถานะเสี่ยงต่อการระบาดของยาเสพติดเนื่องจาก มีโรงงานอุตสาหกรรม และประชากรแฝงอยู่ในพื้นที่

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.) คริวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	3,842	หลังคาเรือน	
2.) คริวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้	-	หลังคาเรือน	
3.) ถนนในเขต อบท. ที่มีไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน	76	สาย
4.) อบท. มีไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวนประมาณ	1,000	ดวง

5.3 การประปา

1.) คริวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา	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.เว็บไซต์		www.lumrang.go.th
4.อีเมลล์		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						
		ข้าว นาปี (ไร่)	ข้าว นาปรัง (ไร่)	อ้อย (ไร่)	มัน สำปะ ห ลัง(ไร่)	สับปะ รด (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ยางพา รา (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						
		ข้าว นาปี (ไร่)	ข้าว นาปรัง (ไร่)	อ้อย (ไร่)	มัน สำปะห ลัง(ไร่)	สับปะ รด (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ยางพา รา (ไร่)
7	บ้านสันติสุข	10	-	2,350	490	300	48	-
8	บ้านลำเหย	-	-	998	39	460	16	-
9	บ้านหนองไก่อูม	-	-	1,900	387	110	40	-
10	บ้านหนองเต็ง	10	-	1,480	252	410	15	-
11	บ้านไร่ใหม่	25	15	670	645	2,180	22	200
12	บ้านวังทอง	272	240	850	250	-	37	-
13	บ้านงาม	40	30	450	130	650	26	110
14	บ้านวังเงิน	-	-	850	-	-	43	-
15	บ้านจงเจริญ	30	25	750	30	-	25	-
16	บ้านจัดสรร	20	10	1,050	100	-	30	-
17	บ้านไร่พัฒนา	170	130	350	350	550	30	15
18	บ้านถ้ำผาวัง จันทร์	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

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

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดสัตว์					
		โคเนื้อ (ตัว)	สุกร (ตัว)	ไก่ (ตัว)	แพะ (ตัว)	กึ่ง ขาว (ไร่)	กึ่งดำ กรม (ไร่)
14	บ้านวังเงิน	-	4	-	-	-	-
15	บ้านจงเจริญ	5	35	-	-	-	-
16	บ้านจัดสรร	18	11	-	-	-	-
17	บ้านไร่พัฒนา	16	-	-	-	-	-
18	บ้านถ้ำผาวัง จันทร์	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 บ้านหนองไถ่ชุม
6. ลานกีฬาต้านยาเสพติดบ้านหนองหมู หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู
7. ลานกีฬาต้านยาเสพติดบ้านวังเงิน หมู่ที่ 14 บ้านวังเงิน
8. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ สถานีอนามัยบ้านหลุมรัง หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง
9. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ หน้าศาลเจ้าพ่อปู่ฤาษีตาไฟ หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข
10. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ลานกีฬา หมู่ที่ 14 บ้านวังเงิน

6.6 อุตสาหกรรม จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 2 แห่ง

1. บริษัท เซ็นทรัลอินเตอร์ฟีด จำกัด ประเภท ผลิตสับปะรดกระป๋อง, น้ำสับปะรด
2. บริษัท น้ำตาลนิวกุ้งไทย (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 บ้านหนองไก่อูม
6. วัดถ้ำผาวังจันทร์ หมู่ที่ 18 บ้านถ้ำผาวังจันทร์
7. สำนักปฏิบัติธรรมธาตุวิสุทธิ 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. มูลนิธิเต้าเต๋อ 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 สานชะลอม
2. ภาษาถิ่น เช่น ภาษาไทยใต้

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. กลุ่มเกษตรบ้านหนองเต็ง ประเภท ผลิตภัณฑ์ไหมอ่อน
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 ทิศตะวันตกติดภูเขาอิมคริม 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 ชนิดอัดท้ายขนาดความจุ 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) คริวเรือน 20 บาท / เดือน
 - (2) ร้านค้า 30 บาท / เดือน
 - (3) โรงงานอุตสาหกรรม 1,000 บาท / เดือน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการและทำสำรวจ ดังนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง จากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง ในด้านต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ในเขต บริการของเทศบาลนครตรัง จำนวน 375 คน โดยระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานทะเบียน งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) งานทะเบียน 2) งานสวัสดิการสังคม 3) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานสาธารณสุข และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ

คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าพบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็น งานพัฒนา รายได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 งานสาธารณสุขปโภค ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่างๆ ที่ เทศบาลตำบลบ้านด้ายจัดขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.3

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

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และประชาชนให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม.ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที่ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ น่ามาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

นารินทร์ ชูอัชฌา (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุด การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการ

บริการสาธารณะ ด้านการบริการจุด เดี่ยวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ โดยผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 และด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.0

ภกวัต สมิธ และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

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

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

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

เกียร ฤาวงศ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝายอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

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 ประกอบไปด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงด้านการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 9,396 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ ตัวอย่างจำนวน 384 คน แต่จะเก็บจำนวน 400 ตัวอย่าง เพื่อประเมิณผล 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

จำนวนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง มีจำนวนทั้งหมด 9,396 คน เมื่อทำการแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

$$\text{เมื่อ } N = 9,396$$

$$e = 0.05$$

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

ซึ่งหลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมายขอบเขต 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 คือข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

1. งานการพนันกักขัง
2. งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง
3. งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง
4. งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี และความคิดเห็นอื่นๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากบัญชีครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีขั้นตอน 4 ขั้นตอนได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด ผู้สำรวจทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม ติดต่อประสานงานกับ ผู้ประสานงานองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) 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 ผู้วิจัยนำผลความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี มาทำการคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 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 ($\bar{X}$) รวมด้านการบริการทุกด้าน เพื่อนำมาเทียบเปลี่ยนค่าหาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และหาร้อยละของความพึงพอใจโดยมีสูตร ดังนี้

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

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

สรุปร้อยละของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการและนำร้อยละของแต่ละภารกิจมาหาค่าร้อยละเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำรายงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำผลการสำรวจข้อมูลไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ 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 ($\bar{X}$)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน ครุฑเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งจำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ 1) งานการพนันวันกำจัดยุ่ง 2) งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง 3) งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง และ 4) งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ดังนี้

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ

บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ เป็นค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม รายด้านและรายชื่อโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	158	39.50
หญิง	242	60.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ด้านเพศผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 30 ปี	15	3.75
31 – 40 ปี	101	25.25
41 – 50 ปี	123	30.75
51 – 60 ปี	96	24.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	65	16.25
รวม	400	100.00

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ช่วง

อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และ อายุ 18 – 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	176	44.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	14.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	73	18.25
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	17	4.25
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ได้ศึกษา	76	19.00
รวม	400	100.00

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ ไม่ได้ศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	3.00
พนักงานบริษัท	7	1.75
เกษตรกร	184	46.00
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	52	13.00
รับจ้างทั่วไป	112	28.00
นักเรียน/นักศึกษา	7	1.75
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	26	6.50
รวม	400	100.00

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 พนักงานบริษัทและนักเรียน/นักศึกษา จำนวนอย่างละ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	25	6.25
10 – 15 ปี	32	8.00
15 – 20 ปี	42	10.50
20 ปีขึ้นไป	301	75.25
รวม	400	100.00

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.25 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอยู่อาศัยไม่เกิน 10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

ประเด็นหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานการพ่นควันกำจัดยุง	4.86	0.39	มากที่สุด	97.20
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง	4.80	0.36	มากที่สุด	96.00
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง	4.82	0.19	มากที่สุด	96.40
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ	4.84	0.22	มากที่สุด	96.80
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	4.83	0.25	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานการพ่นควันกำจัดยุง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

ประเด็นหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.71	มากที่สุด	96.80
ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.66	มากที่สุด	96.20
ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.59	มากที่สุด	96.40
ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.56	มากที่สุด	97.00
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	4.83	0.55	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งานบริการ

งานบริการที่ 1 งานการพ่นควันกำจัดยุง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.92	0.56	มากที่สุด	98.40
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.86	0.50	มากที่สุด	97.20
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.87	0.56	มากที่สุด	97.40
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.48	มากที่สุด	96.20
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.90	0.56	มากที่สุด	98.00
ค่าเฉลี่ย	4.86	0.42	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานการพ่นควันกำจัดยุงในภาพรวม ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)
เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.90	0.57	มากที่สุด	98.00
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.80	0.47	มากที่สุด	96.00
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.82	0.56	มากที่สุด	96.40
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.82	0.56	มากที่สุด	96.40
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.90	0.48	มากที่สุด	98.00
ค่าเฉลี่ย	4.86	0.42	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานการพ่นควันกำจัดขยะในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.87	0.47	มากที่สุด	97.40
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.85	0.45	มากที่สุด	97.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.87	0.48	มากที่สุด	97.40
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.91	0.49	มากที่สุด	98.20
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.86	0.67	มากที่สุด	97.20
ค่าเฉลี่ย	4.84	0.43	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานการพ่นควันกำจัดยุงในภาพรวม ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อ
พิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
อุปกรณ์พ่นหมอกควันที่เพียงพอและทันสมัย มีสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน	4.89	0.52	มากที่สุด	97.80
สารเคมีป้องกันยุงมีประสิทธิภาพดีและปลอดภัย	4.88	0.48	มากที่สุด	97.60
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.89	0.56	มากที่สุด	97.80
มีการให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง	4.91	0.57	มากที่สุด	98.20
มีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ประชาชน	4.86	0.62	มากที่สุด	97.20
ค่าเฉลี่ย	4.89	0.43	มากที่สุด	97.80

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานการพ่นควันกำจัดยุงในภาพรวม ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อ
พิจารณาตามรายด้าน มีการให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชนอย่าง
ต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานการพนันวันกำลังจัดตั้ง ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.42	มากที่สุด	97.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.42	มากที่สุด	97.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.43	มากที่สุด	97.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.43	มากที่สุด	98.20
ค่าเฉลี่ย	4.86	0.39	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานการพนันวันกำลังจัดตั้ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.89$)

งานบริการที่ 2 งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.80	0.61	มากที่สุด	96.00
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.82	0.56	มากที่สุด	96.40
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.57	มากที่สุด	95.00
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	0.52	มากที่สุด	95.20
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.75	0.47	มากที่สุด	95.00
ค่าเฉลี่ย	4.78	0.38	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.78	0.55	มากที่สุด	95.60
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.77	0.61	มากที่สุด	95.40
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.73	0.56	มากที่สุด	94.60
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.82	0.62	มากที่สุด	96.40
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.84	0.57	มากที่สุด	96.80
ค่าเฉลี่ย	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.76	0.56	มากที่สุด	95.20
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.83	0.62	มากที่สุด	96.60
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.85	0.62	มากที่สุด	97.00
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.76	0.62	มากที่สุด	95.20
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.83	0.56	มากที่สุด	96.60
ค่าเฉลี่ย	4.81	0.41	มากที่สุด	96.20

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย	4.88	0.53	มากที่สุด	97.60
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.56	มากที่สุด	96.00
มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ	4.83	0.62	มากที่สุด	96.60
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.82	0.48	มากที่สุด	96.40
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.80	0.48	มากที่สุด	96.00
ค่าเฉลี่ย	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.38	มากที่สุด	95.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	96.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
ค่าเฉลี่ย	4.80	0.36	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$)

งานบริการที่ 3 งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.84	0.50	มากที่สุด	96.80
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.79	0.51	มากที่สุด	95.80
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.50	มากที่สุด	96.80
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.92	0.50	มากที่สุด	98.40
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.86	0.50	มากที่สุด	97.20
ค่าเฉลี่ย	4.85	0.32	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ใน
ภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X}$ =
4.85) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X}$ = 4.86)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.84	0.45	มากที่สุด	96.80
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.87	0.51	มากที่สุด	97.40
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.80	0.55	มากที่สุด	96.00
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.80	0.51	มากที่สุด	96.00
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.82	0.51	มากที่สุด	96.40
ค่าเฉลี่ย	4.83	0.24	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.78	0.49	มากที่สุด	97.60
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.77	0.51	มากที่สุด	95.40
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.79	0.51	มากที่สุด	95.80
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.86	0.51	มากที่สุด	97.20
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.87	0.48	มากที่สุด	97.40
ค่าเฉลี่ย	4.81	0.22	มากที่สุด	96.20

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ใน
ภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20
($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
มีสถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการเป็นสัดส่วน เหมาะสม สะดวกในการเดินทางและเข้าถึง ง่าย	4.83	0.48	มากที่สุด	96.60
มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็น ระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความ ประทับใจแก่ผู้มาใช้ บริการ	4.79	0.51	มากที่สุด	95.80
จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มา รับ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ า	4.78	0.49	มากที่สุด	95.60
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์การบริการ	4.81	0.49	มากที่สุด	96.20
มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจ สุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข่าวสารที่ เกี่ยวกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้าง รายได้ ศึกษาดูงาน	4.75	0.51	มากที่สุด	95.00
ค่าเฉลี่ย	4.79	0.24	มากที่สุด	95.80

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ใน
ภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **95.80**
($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีสถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการเป็นสัดส่วน เหมาะสม
สะดวกในการเดินทางและเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} =$
4.83)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.32	มากที่สุด	96.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.24	มากที่สุด	97.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.22	มากที่สุด	96.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.24	มากที่สุด	95.80
ค่าเฉลี่ย	4.82	0.19	มากที่สุด	96.40

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

งานบริการที่ 4 งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.86	0.51	มากที่สุด	97.20
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.79	0.50	มากที่สุด	95.80
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.50	มากที่สุด	96.80
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.49	มากที่สุด	97.00
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.92	0.51	มากที่สุด	98.40
ค่าเฉลี่ย	4.83	0.35	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.87	0.50	มากที่สุด	97.40
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.79	0.53	มากที่สุด	95.80
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวกีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.84	0.50	มากที่สุด	96.80
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.82	0.55	มากที่สุด	96.40
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.84	0.51	มากที่สุด	96.80
ค่าเฉลี่ย	4.81	0.32	มากที่สุด	96.20

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.77	0.50	มากที่สุด	95.40
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.79	0.44	มากที่สุด	95.80
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.86	0.48	มากที่สุด	97.20
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.87	0.45	มากที่สุด	97.40
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.82	0.42	มากที่สุด	96.40
ค่าเฉลี่ย	4.82	0.26	มากที่สุด	96.40

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย	4.84	0.44	มากที่สุด	96.80
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการอย่างชัดเจน	4.93	0.53	มากที่สุด	98.60
มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ	4.88	0.50	มากที่สุด	97.60
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.81	0.42	มากที่สุด	96.20
มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.82	0.49	มากที่สุด	96.40
ค่าเฉลี่ย	4.88	0.35	มากที่สุด	97.60

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด	97.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.32	มากที่สุด	96.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.26	มากที่สุด	96.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20
ค่าเฉลี่ย	4.84	0.22	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประทับใจที่สุดและจุดที่ควรปรับปรุง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่น มีขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ สะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
จุดที่ควรปรับปรุง -

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่น มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีการให้บริการนอกสถานที่เพื่อเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น

จุดที่ควรปรับปรุง -

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความรู้ในงานอย่างถ่องแท้ สามารถตอบคำถามและให้ความรู้หรือข้อมูลแก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

จุดที่ควรปรับปรุง ควรให้เจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องให้รวดเร็วขึ้น

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่น สถานที่ให้บริการกว้างขวาง เพียงพอ และมีความปลอดภัย อีกทั้งมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน

จุดที่ควรปรับปรุง -

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการทั้ง 4 งาน ดังนี้

1) งานการพนันก้นกำจัดขุง

- ควรมีการพนันก้นกำจัดขุงในพื้นที่ที่ติดกับแหล่งน้ำให้บ่อยมากขึ้นกว่าในชุมชนในตัวเมือง

2) งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง

- ในบางพื้นที่ อยากให้มีการติดตามการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้รวดเร็วขึ้น

3) งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง

- ในแต่ละปี อยากให้มีการวางแผนในการจัดโครงการให้แก่กลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อจะได้จัดโครงการได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย

4) งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ

- ในบางพื้นที่ที่เป็นเขตทางโค้ง อยากให้มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง เพื่อลดอุบัติเหตุ และป้องกันภัยอันตราย

บทที่ 5

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผล

การสรุป ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ 1) งานการพ่นควันกำจัดยุง 2) งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง 3) งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง และ 4) งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 และ อายุ 18 – 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ ไม่ได้ศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25

ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 พนักงานบริษัทและนักเรียน/นักศึกษา จำนวนอย่างละ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.25 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00และอยู่อาศัยไม่เกิน 10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ในแต่ละงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานการพ่นควันกำจัดยุง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 รองลงมา ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 ด้านของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 และความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ตามลำดับ โดยสรุปผลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการพนันกึ่งกึ่งจัดตั้ง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00

2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีดังต่อไปนี้

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายการให้บริการของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง เป็นการสะท้อนในภาพรวมการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งกำกับติดตามการให้บริการและการทำงาน โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพนันกึ่งกึ่งจัดตั้งค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด โดยสะท้อนว่าประชาชนให้ความสำคัญต่องานด้านนี้เนื่องจากเป็นเรื่องของสุขอนามัยของประชาชน อีกทั้งยังเกี่ยวเนื่องกับโรคภัยไข้เจ็บที่อาจเกิดขึ้นกับคนในครอบครัว ประชาชนเลยมุ่งหวังให้องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งดูแลความสะอาด ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคให้ได้ โดยสามารถสะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งมีความพร้อมในการบริการโดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 เช่นเดียวกับงานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ ที่มีความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ 97.20 และงานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดร้อยละ 96.60 โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งจัดสถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงานที่มีความเหมาะสม สะดวก และปลอดภัย จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ในการพ่นควันกำจัดยุง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ ในขณะที่งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ประชาชนยังมุ่งหวังให้องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายในแต่ละปีหมุนเวียนกันไปจะได้ทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านช่องทางการติดต่อร้อยละ 97.00 โดยผลการสำรวจครั้งนี้จะเห็นว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในทั้ง 4 งาน ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดของทั้ง 4 งาน โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มบแม จังหวัดสมุทรสาคร สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และสัมพันธ์กับสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่าประสิทธิภาพของการบริการจากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสองอันดับแรก เป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546) (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2556) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน มุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการหรืองานบริการที่เหมือนกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกัน ในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย และสิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ต่อไป
4. ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน.
- กลางเดือน โพนนา. (2557). ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. จาก <http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129>
- เกียรติก้อง ฤทธิรงค์. (2553). ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- เกรียงไกร ทองศรี. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตุ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- แก้วตา ชินภักดิ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนสว่าง อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- 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 ปันติคามัย และสุรกุล เจนอบรม . (2549). ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุมพจน์ วนิชกุล. (2544). องค์ประกอบของงานบริการ. กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ. เทศาภิบาล 100, 2 (ก.พ. 2548) 35-38.
- ทัศนีย์ ประธาน, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และกฤติกา เลชะกุล. (2556). สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2548). แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง (2562). แผนพัฒนาสี่ปี. กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา
- ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราธิป ศรีราม, ดร., ผู้ช่วยศาสตราจารย์. (2554). การจัดองค์การเพื่อการบริการสาธารณะ: เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- นารินทร์ ชูอัสมา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2546). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ: cursalaadpaw.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ภควัต สมิธ และคณะ. (2556). การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 21 ก.ค. 2560.

- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555). **ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิ้ว**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**. สกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย**. ลำปาง. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง**. ตรัง. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). **ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). **สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS = Statistics for research and SPSS application techniques**. กรุงเทพฯ: มิซันมีเดีย.
- ลัทธินิการ 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 พรหมจ้อย. (2542). **เทคนิคการประเมินโครงการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ**. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อุดม อิ่มอรชร. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ: Service Psychology**. กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒน์กิจ.
- 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
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปี 2565**

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่างๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

- | | | |
|------------------------------|---|---|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| 2. อายุ | ☐ 18 – 30 ปี | ☐ 51 – 60 ปี |
| | ☐ 31 – 40 ปี | ☐ มากกว่า 61 ปีขึ้นไป |
| | ☐ 41 – 50 ปี | |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า | ☐ ไม่ได้ศึกษา |
| | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า | |
| 4. อาชีพ | ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ รับจ้างทั่วไป |
| | ☐ พนักงานบริษัท | ☐ นักศึกษา |
| | ☐ เกษตรกร | ☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ |
| | ☐ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | |
| 5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ | ☐ ไม่เกิน 10 ปี | ☐ 15 – 20 ปี |
| | ☐ 10 – 15 ปี | ☐ 20 ปีขึ้นไป |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอยจังหวัดกาญจนบุรี

1. งานการพ่นควันกำจัดยุง

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน 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 ได้รับความเห็น , โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	อุปกรณ์พ่นหมอกควันที่เพียงพอและทันสมัย มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน					
2.	สารเคมีป้องกันยุงมีประสิทธิภาพดีและปลอดภัย					
3.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีการให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง					
5.	มีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ประชาชน					

2. งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง

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

3. งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	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.	มีสถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการเป็นสัดส่วน เหมาะสม สะดวกในการเดินทางและเข้าถึงง่าย					
2.	มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็น ระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้ บริการ					
3.	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ ฯ					
4.	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์การบริการ					
5.	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ ศึกษาดูงาน					

4. งานโยธาและด้านไฟฟ้าสาธารณะ

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือ
ข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการ
พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ภาพการเก็บข้อมูล





