



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งและศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ใน 4 ประเภทงาน ได้แก่ 1) ด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี 2) ด้านการจัดเก็บขยะ 3) งานด้านผู้สูงอายุและคนพิการ และ 4) งานการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของทาโร ยามาเน (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 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ งานด้านผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 รองลงมา งานด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 งานด้านการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 และงานด้านการจัดเก็บขยะโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 ด้านของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 96.00 และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ตามลำดับ และสรุปผลความพึงพอใจงานบริการเมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้เท่ากับ 10 คะแนน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่อง การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในงานดำเนินงานด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี ด้านการจัดเก็บขยะ ด้านผู้สูงอายุและคนพิการ และงานการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถามผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งโดยได้รับความร่วมมือด้วยดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
กันยายน 2566

สารบัญ

	หน้า
ปกใน	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
คำนำ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(7)
บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
ความหมายของความพึงพอใจ	8
การวัดความพึงพอใจ	10
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	12
การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย	12
วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ	12
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	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
การนำเสนอข้อมูล	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	47
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี	69
5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	70
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	70
สรุปผลการวิจัย	70
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	73
เอกสารอ้างอิง	74

ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	79
ภาคผนวก ข ภาพการเก็บข้อมูล	86

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	44
4.2 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	44
4.3 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.4 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	45
4.5 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	46
4.6 ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง	47
4.7 ความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง	48
4.8 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	49
4.9 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	50
4.10 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51
4.11 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	52
4.12 ความพึงพอใจในการให้บริการบริการด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี ภาพรวม 4 ด้าน	53
4.13 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	54
4.14 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ	55
4.15 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	56
4.16 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	57
4.17 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านการจัดเก็บขยะ ในภาพรวม 4 ด้าน	58
4.18 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	59
4.19 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านช่องทางการให้บริการ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.20 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	61
4.21 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	62
4.22 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านผู้สูงอายุและคนพิการ ในภาพรวม 4 ด้าน	63
4.23 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	64
4.24 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านช่องทางการให้บริการ	65
4.25 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66
4.26 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	67
4.27 ความพึงพอใจในการให้บริการงานการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวม 4 ด้าน	68



รายงานการวิจัย
การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง
อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง
อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2566

บทที่ 5

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผล

การสรุป ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ 1) ด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี 2) ด้านการจัดเก็บขยะ 3) งานด้านผู้สูงอายุและคนพิการ และ 4) งานการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านเพศผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อายุ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และ ช่วงอายุ 18 – 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 ไม่ได้ศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และพนักงานบริษัท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

ด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอยู่อาศัยไม่เกิน 10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง ในแต่ละงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **96.00** เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 รองลงมา ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านการศึกษา ปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 และความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานด้านการจัดเก็บขยะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 ตามลำดับ และความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 96.00 และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ตามลำดับ โดยสรุปผลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการจัดเก็บขยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านผู้สูงอายุและคนพิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40

2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีดังต่อไปนี้

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถสะท้อนภาพรวมการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ว่าเป็นที่พึงพอใจของประชาชน โดยจากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งดูแล กำกับ และติดตามการให้บริการและการทำงานของบุคลากร โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านผู้สูงอายุและคนพิการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด เป็นการสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญต่อบุคคลในครอบครัวในกรณีที่ในครอบครัวมีผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยมุ่งหวังการปฏิบัติปฏิบัติที่ดีจากเจ้าหน้าที่ตลอดจนมีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านและมีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข้าวสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ นอกจากนี้ผลการประเมินยังสามารถสะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งมีความพร้อมในการบริการโดยเฉพาะความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันร้อยละ 96.00 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็น ร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 และสัมพันธ์กับคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด และสัมพันธ์กับสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2561) ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่าประสิทธิภาพของการบริการ จากผลการประเมินโดยภาพรวมของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.00 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.60 โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสองอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้ว โดยเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ และให้ความสำคัญกับประชาชน ผู้รับบริการ อีกทั้งยังเป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนิน โครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการ ที่ยกระดับให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่การ ให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อพลอยเพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของ ชุมชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อพลอยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาารักขาดินแดน.
- กลางเดือน โพนนา. (2557). ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. จาก <http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129>
- เกียร ฤวงศ. (2553). ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- เกรียงไกร ทองศรี. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- แก้วตา ชินภักดี. (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 ปันติคามย์ และสุรกุล เจนอบรม . (2549). ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- 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). สำนวความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2548). แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (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 ชูอัฒมา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- บรรจบ กาญจนดุล. (2546). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ: ครูสภาลาดพร้าว.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ครูสภา.
- ภควัต สมิธ และคณะ. (2556). การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 21 ก.ค. 2560.
- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555). ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านก้ว. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.** สกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผา�.** 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, สุภมาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). **สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS = Statistics for research and SPSS application techniques.** กรุงเทพฯ: มิซชั่นมีเดีย.
- 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.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง (2562). **แผนพัฒนาสี่ปี.** กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อุดม อิ่มอรชร. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ: Service Psychology**. กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒนกิจ.
- 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 2566**

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. ด้านการจัดเก็บรายได้/ภาษี

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

2. ด้านการจัดเก็บขยะ

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.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่กำจัดขยะมูลฝอย					
2.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น รถเก็บขยะ ถังขยะประเภทต่างๆ อาทิ ขยะติดเชื้อ ขยะแห้ง ขยะเปียก					
3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการกำจัดขยะในชุมชน					
4.	มีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมุนเวียนขยะ					
5.	มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					

3. งานด้านผู้สูงอายุและคนพิการ

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.	มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วนเหมาะสม					
2.	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ ศึกษาดูงาน					
3.	มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ แก่ผู้สูงอายุและคนพิการ					
4.	มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน					
5.	มีอุปกรณ์เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุและคนพิการ ในพื้นที่ของชุมชน เช่น การจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน การจัดเครื่องอุปโภคบริโภค ทางลาด เป็นต้น					

4. งานการศึกษาปฐมวัย (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีผู้ดูแลเด็กเพียงพอในการดูแลเด็ก					
2.	ครูผู้ดูแลเด็กมีประสบการณ์สอนเป็นอย่างดี					
3.	ครูผู้ดูแลเด็กมีการจัดกิจกรรมการสอนที่หลากหลาย					
4.	ครูผู้ดูแลเด็กมีความรู้ความเข้าใจในการอบรมดูแลเด็ก					
5.	ครูผู้ดูแลเด็กมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ สุภาพ เรียบร้อย					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	สภาพอาคารเรียนมีความแข็งแรง มั่นคง ปลอดภัย					
2.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีพื้นที่เพียงพอ เหมาะสมกับการปฏิบัติกิจกรรมและพักผ่อนของเด็ก					
3.	สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สวยงาม และร่มรื่น					
4.	ห้องเรียนได้มาตรฐานมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนรู้					
5.	มีพื้นที่เล่นกลางแจ้งพร้อมเครื่องเล่นที่ปลอดภัยและเพียงพอสำหรับเด็ก					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือ
ข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการ
พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ภาพการเก็บข้อมูล





