



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหุ้มร้าง

อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 4000 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ มาตรฐานส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.75 มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.75 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 58.25

ผลการศึกษาความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่า

1. งานด้านการพ่นควันกำจัดขยะ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

2. งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)

3. งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

4. งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

สรุปผลความพึงพอใจงานบริการเมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 10 คะแนน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่อง การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในการดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง และงานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง

โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์และแบบสอบถามผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
สิงหาคม 2567

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญภาพ.....	จ
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตการประเมิน.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	8
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง.....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	27
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
การนำเสนอข้อมูล.....	29
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ	40
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	42
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	42
การอภิปรายผล.....	43
ข้อเสนอแนะ.....	44

บทที่	สารบัญ(ต่อ)	หน้า
	บรรณานุกรม.....	45
	ภาคผนวก.....	47
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	48

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	31
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง 4 ด้านและภาพรวม	32
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง 4 ด้านและภาพรวม	34
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง 4 ด้านและภาพรวม	36
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง 4 ด้านและภาพรวม	38
4.6	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุมรั้ง	40

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ผลแสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	6

บทที่ 1

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่ และมีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบ จัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล เกิดขึ้นจากการประกาศใช้ พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2537 แล้ว ประเทศไทยก็มีหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด ครอบคลุมพื้นที่ชุมชนชนบททั่วประเทศไทย เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” หรือเรียกย่อ ๆ ว่า “อบต.” (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1) และประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. 2540) มาตรา 78 บัญญัติให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง (นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13) ฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า อบต. เป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุด อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมืองการปกครองและการให้บริการพื้นฐานของชุมชน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบังคับเพื่อใช้บังคับราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 9 มาตรา 282-290 ของรัฐธรรมนูญ แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้ เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

กล่าวได้ว่าการปกครองท้องถิ่นยังเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกัน

ประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกลิทธิในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ ดังนี้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิธิต่างของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานราชการที่เกิดขึ้นตามกลไกของระบอบกระจายอำนาจการปกครองตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งใน 5 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งมีคำเรียกรวมหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 รูปแบบนั้น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด, องค์การบริหารส่วนตำบล, เทศบาล, กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา แต่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นน้องใหม่ที่เพิ่งจะแต่งตั้งขึ้นเมื่อประมาณ พ.ศ. 2539 จัดเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีจำนวนมากที่สุด นับวันจะมีการกิจและงบประมาณและบุคลากรเพิ่มมากขึ้นตามกฎหมายแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ

โดยผลจากรัฐธรรมนูญ และกฎหมายฉบับดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยเฉพาะหมวด 2 ว่าด้วยเรื่องกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง เช่น การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส รวมถึงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการด้านสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งยังส่งเสริมให้เกิดการฝึกอาชีพและการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการสาธารณะ จึงได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการพ้นคว้นก่าจัดยุง งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง และงานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไป

ตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมินทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มีบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการจากการให้บริการที่ผู้รับบริการเห็นว่าสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่นและให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และรวมถึงประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ มุ่งศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านงานการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง 2) งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง 3) งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง และ 4) งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ประชาชนที่อาศัย และมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non- probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จำแนกเป็น 1) งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง จำนวน 100 คน 2) งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 100 คน 3) งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง จำนวน 100 คน และ 4) งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง จำนวน 100 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 2 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2567

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 4 งานบริการ ดังนี้ 1) งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง 2) งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง 3) งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง และ 4) งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Cowell (1986 : 221) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ตัวเลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะสนใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต

การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุง จึงจะส่งผลให้การวัดผลการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

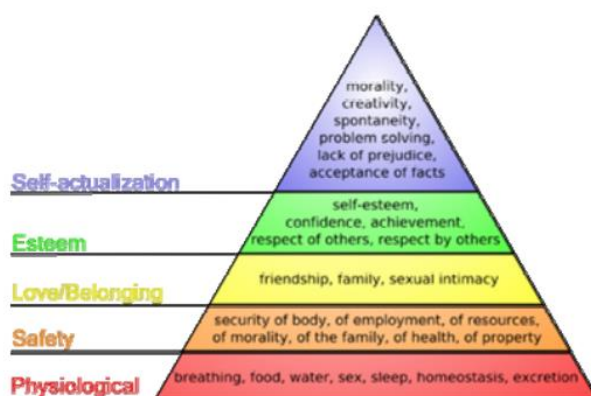
กิตติมา ปรีดีดิลก (2544 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา ได้พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับความต้องการมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory) (Abraham Maslow) ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (ประสาท อิศรปริดา. 2552 : 310-312 ; อ้างอิงมาจาก Maslow, Abraham, 1970) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดิสเป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้มีสามประการ คือ

1. บุคคลเป็นสิ่งที่ชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป
2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน
3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหาร

และที่פקอาศัย เขามีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดีการบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว คนเราจะต้องความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจ และสร้างการนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพ และการงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของ มาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้ก็จะเกิดความต้องการในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับ และพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ต่อเนื่องเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ์ ปิตะวาสนา.2544 : 26-27) ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางลบ และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos). (1990 : 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler) . (1990 : 473) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

บี.เอ็ม. เวอร์มา (B.M. Verma) . (1986 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

พิทยา บวรวัฒนา. (2548 : 22-23) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine irate studio - without hatred or passion)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2552) ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ

วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์. (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550 : 66) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไป

ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชุติวฒนาธา. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่ หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความ ต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการ ทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลา งบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

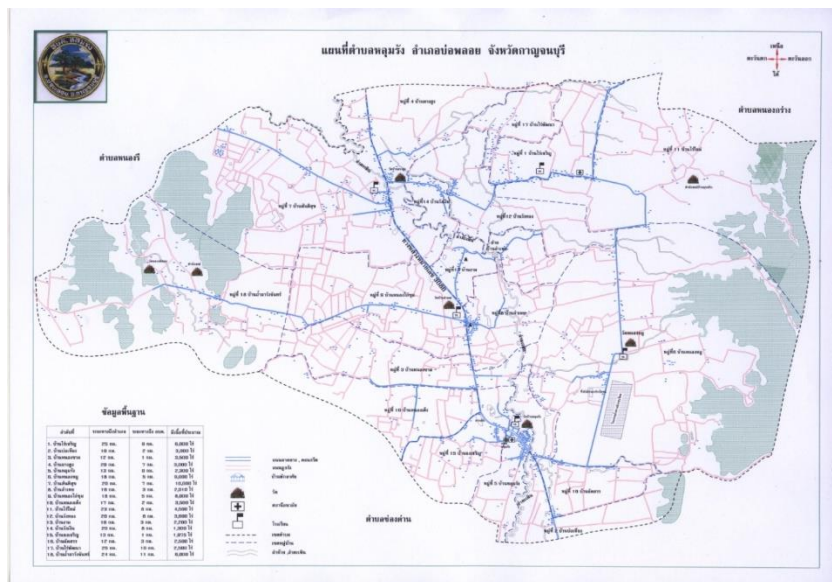
5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งตำบล



องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่ทำการตั้งอยู่ที่บ้านหลุมรั้ง เลขที่ 999/9 หมู่ที่ 5 ตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ห่างทิศเหนือของอำเภอบ่อพลอย ห่างจากอำเภอบ่อพลอย ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรีระยะทางประมาณ 52 กิโลเมตร ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 ปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2551 มีทั้งหมด 18 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ประมาณ 119.81 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 74,885 ไร่ ความหนาแน่นของประชากร 78 คน ต่อ ตารางกิโลเมตร (ประชากรรวม 9,396 คน)

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

ตำบลหลุมรั้ง เดิมทีเป็นหมู่บ้านหนึ่งอยู่ในเขตการปกครองตำบลหนองรี ต่อมาเมื่อประชากรมากขึ้นและเพื่อให้สะดวกต่อการปกครองท้องถิ่นจึงแยกเป็นตำบลคือ “ตำบลหลุมรั้ง” โดยมีนายประยุทธ์

วิชัยวงษ์วัฒน์ เป็นกำนันคนแรกของตำบลหลุมรัง และมีนายชุมพร อุดลยธรรม ดำรงตำแหน่งกำนันคนปัจจุบัน

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ยๆ โดยบริเวณทางทิศตะวันตกและทิศตะวันออกเป็นที่ราบและสลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบ เหนือระดับน้ำทะเล 139 เมตร

พิกัดที่ตั้ง เส้นรุ้ง (ละติจูด) 14.434302271837955

เส้นแวง (ลองจิจูด) 99.349751235961912

มีถนนสายบ่อพลอย – หนองปรือ (หมายเลขทางหลวง 3086) ตัดผ่านกลางตำบลและมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ ลำตะเพิน ซึ่งมีต้นน้ำจากเทือกเขาในเขตอำเภอนองปรือไหลผ่านตำบลหลุมรัง

อาณาเขต

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

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

พิกัดที่ตั้ง เส้นรุ้ง (ละติจูด) 14.434302271837955

เส้นแวง (ลองจิจูด) 99.349751235961912

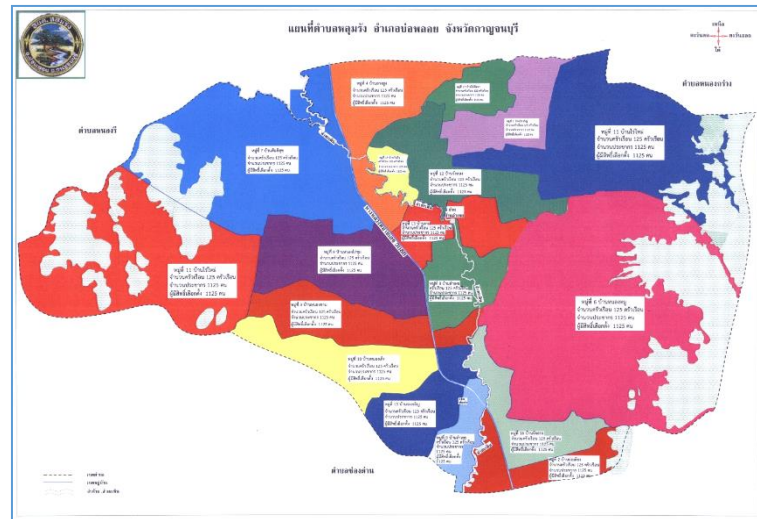
1.4 ลักษณะของดิน

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ย ๆ โดยบริเวณทางทิศตะวันตก และทิศตะวันออก เป็นที่ราบและสลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบ เหนือระดับน้ำทะเล 139 เมตร

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

2.1.1 แผนที่ขอบเขตที่ตั้งหมู่บ้าน



2.1.2 รายชื่อหมู่บ้าน โดยมีรายชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
1	บ้านไร่เจริญ	นายสมศักดิ์ วรรณธนผลากูร
2	บ้านบ่อเหียง	นายอภิสิทธิ์ ศักดิ์ศรีสกุล
3	บ้านหนองขาม	นางพรเพ็ญ ล้อทองพานิชย์
4	บ้านยางสูง	นายกริต กล่ำรัตน์
5	บ้านหลุมรัง	นายพิทักษ์ สระทองรอด
6	บ้านหนองหมู	นายณัฐวุฒิ บริรักษ์ปฐมวิ
7	บ้านสันติสุข	นายชาญชัย อุดมอุกฤษฏ์
8	บ้านลำเหย	นายธเนศ สาลีรักษ์
9	บ้านหนองไก่อูม	นายศรารักษ์ สุวรรณสมบัติ
10	บ้านหนองเต็ง	นายธรา ว่องไวไพโรจน์
11	บ้านไร่ใหม่	นายชัยวิจิต แซ่ฉั่ว
12	บ้านวังทอง	นายดิเรก ภัคดี
13	บ้านงาม	นายบรรดาศักดิ์ อินทร์ทอง
14	บ้านวังเงิน	นายยศวันต์ วงษ์ศรีสังข์
15	บ้านจงเจริญ	นางสาวศศิภา ตระกูลโอสธ
16	บ้านจัดสรร	นายภูชิต บัวทอง
17	บ้านไร่พัฒนา	นายบัญชา จิมาบุญ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
18	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	นางสาวธรรณูธร์ เปี่ยมศักดิ์ดา
	สารวัตรกำนัน	นายประเสริฐ จีจางษ์
	สารวัตรกำนัน	นางสาวรชยา ต้นสุวรรณ
	แพทย์ตำบล	นางสาวกัลยรัชต์ วัฒนจินดาเลิศ

2.2 การเลือกตั้ง

2.2.1 คณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประกอบด้วย

1. นายอิทธิพัทธ์ รัตนสุวรรณชัย ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายสุกิจ บุษชา ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
3. นายชาญณรงค์ ล้อทองพานิชย์ ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
4. นางสาวจิราพร พงษ์รุก ตำแหน่ง เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	สมาชิก อบต.
1	บ้านไร่เจริญ	นายสุวรรณ วรรณผลากูร
2	บ้านบ่อเหียง	นายเกียรติศักดิ์ วิชัยวงศ์วัฒน์
3	บ้านหนองขาม	นายศุภกาญจน์ ลิ้มทัย
4	บ้านยางสูง	นายสุวิทย์ ศรีปานนาค
5	บ้านหลุมรั้ง	นายกำนัแก้ว เจริญจาด (รองประธานสภา อบต.)
6	บ้านหนองหมู	นายอาทิตย์ มุลละออง (เลขานุการสภา อบต.)
7	บ้านสันติสุข	นายชัยรัตน์ อุดมอุกฤษฎ์
8	บ้านลำเหย	นายบันเทิง พะณะงาม
9	บ้านหนองไก่อู่ม	นายสังวาลย์ สุวรรณสมบัติ
10	บ้านหนองเต็ง	1.นายอดิศักดิ์ ว่องไวไพโรจน์ (ประธานสภา อบต.)
11	บ้านไร่ใหม่	2.นายพรเทพ สุชีวลิน
12	บ้านวังทอง	1.นายสะท้าน ปักษา
13	บ้านงาม	1.นายวิเชษฐ์ โสภา
14	บ้านวังเงิน	นายสมเกียรติ ภัคดี
15	บ้านจงเจริญ	นางสาวอรอนงค์ วงษ์ประเสริฐ
16	บ้านจัดสรร	นางสาวสุพัตรา ผิวดิ
17	บ้านไร่พัฒนา	1.นายวิโรจน์ จีมานุษย์
18	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	นางสาวศิริณา แซ่เตียว

3. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร มีหมู่บ้านจำนวน 18 หมู่บ้าน จำนวนบ้านทั้งหมด 4,269 หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด 9,328 คน เป็นชาย 4,726 คน หญิง 4,602 คน

หมู่ที่	ครัวเรือน	ชาย	หญิง
ม.1 บ้านไร่เจริญ	171	255	232
ม.2 บ้านบ่อเหียง	185	287	275
ม.3 บ้านหนองขาม	68	102	114
ม.4 บ้านยางสูง	315	334	356
ม.5 บ้านหลุมรัง	547	483	477
ม.6 บ้านหนองหมู	993	567	514
ม.7 บ้านสันติสุข	240	340	353
ม.8 บ้านลำเหย	249	274	288
ม.9 บ้านหนองไก่อูม	352	342	313
ม.10 บ้านหนองเต็ง	93	153	154
ม.11 บ้านไร่ใหม่	134	163	148
ม.12 บ้านวังทอง	155	241	233
ม.13 บ้านงาม	187	211	182
ม.14 บ้านวังเงิน	78	143	142
ม.15 บ้านจงเจริญ	153	240	244
ม.16 บ้านจัดสรร	150	236	237
ม.17 บ้านไร่พัฒนา	73	131	135
ม.18 บ้านถ้ำผาวัง จันทร์	126	228	205
รวม	4,269	4,726	4,602

ข้อมูล ณ 2 มีนาคม 2564 สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอปอดพลอย

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

4.1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ศพด.) จำนวน 4 แห่ง
(สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง)

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

4.1.2 ศูนย์การเรียนรู้ตามอัธยาศัยตำบลหลุมรัง จำนวน 1 แห่ง
(สังกัดสำนักงานการศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย)

4.1.3 โรงเรียนระดับประถม จำนวน 5 แห่ง
(สังกัดสำนักงานการศึกษาแห่งชาติ)

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

4.1.4 ระดับการศึกษาบุคลากรท้องถิ่น

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

4.2 สาธารณสุข

➤ ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

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

➤ บริการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน

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

4.3 อาชญากรรม (ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน)

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

4.4 ยาเสพติด

พื้นที่ตำบลหลุมรัง มีสถานะเสี่ยงต่อการระบาดของยาเสพติดเนื่องจาก มีโรงงานอุตสาหกรรม และประชากรแฝงอยู่ในพื้นที่

4.5 การสังคมสงเคราะห์

1. ผู้สูงอายุ

- 1.1 ช่วงอายุ 60 – 69 ปี จำนวน 893 คน
- 1.2 ช่วงอายุ 70 – 79 ปี จำนวน 424 คน
- 1.3 ช่วงอายุ 80 – 89 ปี จำนวน 177 คน
- 1.3 ช่วงอายุ 90 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน
2. คนพิการ จำนวน 227 คน
3. ผู้ป่วยเอดส์ จำนวน คน

(ข้อมูลจากกองสวัสดิการ ณ เดือนมีนาคม 2564)

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

5.3 การประปา

- 1.) คราวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา จำนวน 4,239 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. อีเมล	lumrang@hotmail.com	
5. เฟสบุ๊ก (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	บ้านบ่อเที่ยง	12	10	1,100	638	450	20	-
3	บ้านหนองขาม	25	15	986	-	-	13	-
4	บ้านยางสูง	276	270	1,850	69	-	42	-
5	บ้านหลุมรัง	40	30	1,150	10	-	75	-
6	บ้านหนองหมู	15	10	3,300	1,050	3,150	25	380
7	บ้านสันติสุข	10	-	2,350	490	300	48	-
8	บ้านลำเหย	-	-	998	39	460	16	-
9	บ้านหนองไผ่ชุม	-	-	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)	กิ้ง ขาว (ไร่)	กิ้งก่า ม (ไร่)
1	บ้านไร่เจริญ	3	210	24	-	5	5
2	บ้านบ่อเหียง	3	32	-	-	-	-
3	บ้านหนองขาม	30	81	-	-	-	-
4	บ้านยางสูง	202	29	5	-	5	5
5	บ้านหลุมรัง	-	81	-	-	-	-
6	บ้านหนองหมู	351	45	-	-	-	-
7	บ้านสันติสุข	27	11	-	-	-	-
8	บ้านลำเหย	18	-	38	-	-	-
9	บ้านหนองไก่อูม	20	54	-	35	-	-
10	บ้านหนองเต็ง	-	197	-	-	-	-
11	บ้านไร่ใหม่	4	19	-	-	-	-
12	บ้านวังทอง	27	70	-	420	-	-
13	บ้านงาม	-	-	-	-	-	-
14	บ้านวังเงิน	-	4	-	-	-	-
15	บ้านจงเจริญ	5	35	-	-	-	-
16	บ้านจัดสรร	18	11	-	-	-	-
17	บ้านไร่พัฒนา	16	-	-	-	-	-
18	บ้านถ้ำผาวัง จันทร์	5	-	-	-	-	-
รวม		729	879	67	455	10	10

ที่มา : ระบบฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกร กรมส่งเสริมการเกษตร ข้อมูล มีนาคม 2564

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 บ้านหนองไก่อูม
6. ลานกีฬาต้านยาเสพติดบ้านหนองหมู	หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู
7. ลานกีฬาต้านยาเสพติดบ้านวังเงิน	หมู่ที่ 14 บ้านวังเงิน
8. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ สถานีอนามัยบ้านหลุมรัง	หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง
9. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ หน้าศาลเจ้าพ่อปู่ฤๅษีตาไฟ	หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข
10. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ลานกีฬา	หมู่ที่ 14 บ้านวังเงิน

6.6 อุตสาหกรรม จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 2 แห่ง

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

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ จำนวน 2 แห่ง

1. กลุ่มเกษตรบ้านหนองเต็ง ประเภท ผลิตชาใบหม่อน
2. กลุ่มสับปะรดบ้านไร่เจริญ ประเภท สับปะรดกวน

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. ศาลเจ้าที่สุริยันเกิดแก้ว หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง

2. ศาลเจ้าพ่อปู่ฤๅษีตาไฟ หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข

7.1.3 มุลนิธิ 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 ศาลเจ้าพ่อปู่ฤๅษีตาไฟ หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น สานชะลอม
2. ภาษาถิ่น เช่น ภาษาไทยโซ่ง

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. กลุ่มเกษตรบ้านหนองเต็ง ประเภท ผลิตซาใบหม่อน
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

เป็นที่ราบกลุ่มสลับภูเขาเตี้ย ๆ โดยบริเวณทางทิศเหนือติดภูเขาช่องอินทรีย์ ทิศตะวันตกติดภูเขาอิ้มครึม และทิศตะวันออกเป็นที่ราบและสลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบเหนือระดับน้ำทะเล 139 เมตร

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

1. แร่ฟลูออไรต์ 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/จ้างกลบ
- 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) คราวเรือน 20 บาท / เดือน
 - (2) ร้านค้า 30 บาท / เดือน
 - (3) โรงงานอุตสาหกรรม 1,000 บาท / เดือน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการและทำสำรวจ ดังนี้

อรุณ ไชยนิทย์ (2563) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอน ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่

ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการ และ หัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการรวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิ ตาม หมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงาน ดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการ ขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวม 4.79 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มี ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.84 2.3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.85 2.4) งานด้าน สาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.78 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ = 4.82 และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.80 และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการ ให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.81

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง จากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง ในด้าน ต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขต บริการ ของเทศบาลนครตรัง จำนวน 375 คน โดยระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานทะเบียน งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสวัสดิการสังคม และ งาน สาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความ พึงพอใจเท่ากับ 81.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) งาน ทะเบียน 2) งานสวัสดิการสังคม 3) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานสาธารณสุข และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2561) ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็น งานพัฒนา รายได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 งานสาธารณสุขโรค ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 งานสุขภาพอนามัยและ สิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่างๆ ที่ เทศบาลตำบลบ้านด้ายจัดขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.3

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2561) ทำการการประเมินคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าโดยภาพรวมจำแนกตามด้าน การบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาจำแนก เป็นรายด้านการบริการพบว่ามีความคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงตามอันดับค่า

ร้อยละ 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 และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พักผ่อน/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

นาริรัตน์ ชูขัณษา (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุด การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุด เดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้อง ทั้งนี้ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ โดยผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 และด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดย

ภาพรวมแล้วประชาชนผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.0

ภควัต สมิธธ และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้าใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

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

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอฟานทอง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอฟานทอง 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

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

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จำแนกเป็น 1) งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง จำนวน 100 คน 2) งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 100 คน 3) งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง จำนวน 100 คน และ 4) งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประมาณค่า 5 ระดับ ได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพหลัก

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภารกิจงานด้านต่างๆ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านงานการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง 2) งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง 3) งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง และ 4) งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 400 ชุดแล้ว และได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพหลัก ใช้การแจกแจงค่าความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายหัวข้อโดยใช้เกณฑ์ในการแปลความตามช่วงคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด.2545: 103) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีการประเมินผลการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจ	มากกว่าร้อยละ 95	ให้คะแนน 10
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 95	ให้คะแนน 9
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 90	ให้คะแนน 8
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 85	ให้คะแนน 7
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 80	ให้คะแนน 6
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 75	ให้คะแนน 5
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 70	ให้คะแนน 4
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 65	ให้คะแนน 3
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็ยร้อยละ 60	ให้คะแนน 2

ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	55	ให้คะแนน 1
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ	50	ให้คะแนน 0

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ดังสูตรต่อไปนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P หมายถึง ร้อยละ

f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ดังสูตรต่อไปนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

N หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังสูตรต่อไปนี้

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอป่าพยอม จังหวัดกาญจนบุรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปี 2567 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยงานบริการจำนวน 4 งานบริการ ดังนี้
- 2.1 งานด้านการพ่นควันกำจัดขยะ
 - 2.2 งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง
 - 2.3 งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง
 - 2.4 งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง
- ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

รายการ	งานด้านการพ่น ควันกำจัดยุง (N=100)		งานด้านโยธาและ ขออนุญาต ก่อสร้าง (N=100)		งานด้านการจัดการ เรื่องน้ำและ ภัยแล้ง (N=100)		งานด้านพัฒนา สังคมและความ มั่นคง (N=100)		รวม (N=400)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
- ชาย	41	41.00	48	48.00	44	44.00	36	36.00	169	42.25
- หญิง	59	59.00	52	52.00	56	56.00	64	64.00	231	57.75
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	400	100.00
อายุ										
- 18 – 30 ปี	0	0.00	10	10.00	7	7.00	13	13.00	30	7.50
- 31 – 40 ปี	12	12.00	16	16.00	29	29.00	10	10.00	67	16.75
- 41 – 50 ปี	25	25.00	19	19.00	19	19.00	17	17.00	80	20.00
- 51 – 60 ปี	35	35.00	24	24.00	38	38.00	26	26.00	123	30.75
- มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	28	28.00	31	31.00	7	7.00	34	34.00	100	25.00
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	400	100.00
อาชีพ										
-รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4	4.00	11	11.00	2	2.00	4	4.00	21	5.25
-เกษตรกร	74	74.00	44	44.00	62	62.00	53	53.00	233	58.25
-ค้าขาย	7	7.00	11	11.00	18	18.00	14	14.00	50	12.50
-รับจ้าง	9	9.00	17	17.00	14	14.00	11	11.00	51	12.75
-อื่นๆ.....	6	6.00	17	17.00	4	4.00	18	18.00	45	11.25
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.75 มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.75 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 58.25

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง

การสำรวจความพึงพอใจ งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.80	0.61	96.00	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.82	0.56	96.40	มากที่สุด
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.57	95.00	มากที่สุด
4. มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	0.52	95.20	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด	4.75	0.47	95.00	มากที่สุด
รวม	4.78	0.38	95.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.78	0.55	95.60	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.77	0.61	95.40	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ได้รับความเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เว็บไซต์, FB	4.73	0.56	94.60	มากที่สุด
4. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
5. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.84	0.57	96.80	มากที่สุด
รวม	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.76	0.56	95.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.83	0.62	96.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.85	0.62	97.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.76	0.62	95.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.83	0.56	96.60	มากที่สุด
รวม	4.81	0.41	96.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. อุปกรณ์พ่นหมอกควันที่เพียงพอและทันสมัย มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน	4.88	0.53	97.60	มากที่สุด
2. สารเคมีป้องกันยุงมีประสิทธิภาพดีและปลอดภัย	4.80	0.56	96.00	มากที่สุด
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ ชัดเจน	4.83	0.62	96.60	มากที่สุด
4. มีการให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
5. มีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม แนะนำ/ปรึกษาแก่ประชาชน	4.80	0.48	96.00	มากที่สุด
รวม	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.80	0.60	96.00	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการพ่นควันกำจัดยุง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนและการให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวกีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, FB คิดเป็นร้อยละ 94.60 ($\bar{X} = 4.73$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อุปกรณ์พ่นหมอกควันที่เพียงพอและทันสมัย มีสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการ ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สารเคมีป้องกันยุงมีประสิทธิภาพดีและปลอดภัย และมีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม แนะนำ/ปรึกษาแก่ประชาชนมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการพ่นควันกำจัดยุง องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปี 2567 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$)

2.2 งานด้านการพัฒนาคุณภาพ

โดยในการสำรวจครั้งนี้ งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้านและภาพรวม ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.92	0.56	98.40	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.86	0.50	97.20	มากที่สุด
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.87	0.56	97.40	มากที่สุด
4. มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.48	96.20	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด	4.90	0.56	98.00	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.90	0.57	98.00	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.80	0.47	96.00	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ได้รับความ ความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เว็บไซต์, FB	4.82	0.56	96.40	มากที่สุด
4. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.82	0.56	96.40	มากที่สุด
5. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.90	0.48	98.00	มากที่สุด
รวม	4.86	0.42	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.87	0.47	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.85	0.45	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.87	0.48	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.91	0.49	98.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.86	0.67	97.20	มากที่สุด
รวม	4.84	0.43	96.80	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวก และปลอดภัย	4.89	0.52	97.80	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.88	0.48	97.60	มากที่สุด
3. มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งเสมอ	4.89	0.56	97.80	มากที่สุด
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานเสมอ	4.91	0.57	98.20	มากที่สุด
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.86	0.62	97.20	มากที่สุด
รวม	4.89	0.43	97.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.39	97.20	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, FB และมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมาคือ สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย และมีการดูแล ตรวจสอบซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งเสมอ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)

ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

2.3 งานด้านการจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง

การสำรวจความพึงพอใจ งานด้านการจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และ ภาพรวม ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.92	0.51	98.40	มากที่สุด
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
4. มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.79	0.50	95.80	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด	4.86	0.50	97.20	มากที่สุด
รวม	4.85	0.32	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.84	0.45	96.80	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.87	0.51	97.40	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เว็บบอร์ด, ไลน์, FB	4.80	0.55	96.00	มากที่สุด
4. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.80	0.51	96.00	มากที่สุด
5. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.82	0.51	96.40	มากที่สุด
รวม	4.83	0.24	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.78	0.49	97.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.77	0.51	95.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.79	0.51	95.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.86	0.51	97.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.87	0.48	97.40	มากที่สุด
รวม	4.81	0.22	96.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะอาด และปลอดภัย	4.83	0.48	96.60	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการชัดเจน	4.79	0.51	95.80	มากที่สุด
3. มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น	4.78	0.49	95.60	มากที่สุด
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานเสมอ	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ	4.75	0.51	95.00	มากที่สุด
รวม	4.79	0.24	95.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.19	96.40	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, FB และ มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานเสมอ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง ประจำปีงบประมาณ 2567 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$)

2.4 งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง ในการประเมินครั้งนี้ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.86	0.51	97.20	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.79	0.50	95.80	มากที่สุด
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
4. มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.49	97.00	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด	4.92	0.51	98.40	มากที่สุด
รวม	4.83	0.35	96.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.87	0.50	97.40	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.79	0.53	95.80	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, FB	4.84	0.50	96.80	มากที่สุด
4. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.82	0.55	96.40	มากที่สุด
5. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.84	0.51	96.80	มากที่สุด
รวม	4.81	0.32	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.77	0.50	95.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.79	0.44	95.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.86	0.48	97.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.87	0.45	97.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.82	0.42	96.40	มากที่สุด
รวม	4.82	0.26	96.40	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีสถานที่ที่จัดให้บริการเป็นสัดส่วน เหมาะสม สะดวกในการเดินทางและเข้าถึงง่าย	4.84	0.44	96.80	มากที่สุด
2. มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็น ระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้ บริการ	4.93	0.53	98.60	มากที่สุด
3. จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ	4.88	0.50	97.60	มากที่สุด
4. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์การบริการ	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด
5. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ ศึกษาดูงาน	4.82	0.49	96.40	มากที่สุด

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
รวม	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.22	96.80	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ได้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, FB และ ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารและอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็น ระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้ บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์การบริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน

ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 956.20 ($\bar{X} = 4.81$)

2.5 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

โดยในการประเมินสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

รายการ	ด้านกระบวนการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านสถานที่	รวมเฉลี่ย	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง	4.78	4.77	4.81	4.83	4.80	96.00	มากที่สุด
2. งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง	4.86	4.86	4.84	4.89	4.86	97.80	มากที่สุด
3. งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง	4.85	4.83	4.81	4.79	4.82	96.40	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง	4.83	4.81	4.82	4.88	4.84	96.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.83	4.82	4.82	4.85	4.83	96.60	มากที่สุด
ร้อยละระดับความพึงพอใจ	96.60	96.40	96.40	97.00	96.60	96.60	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	10	10	10	10	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากการลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งนั้น ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง

- ควรมีการพ่นควันกำจัดยุงในพื้นที่ที่ติดกับแหล่งน้ำในตัวเมือง

2. งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง
 - มีการบอกเครื่องหมาย ป้าย ชัดเจน
3. งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง
 - เริ่มหาที่เก็บกักน้ำเพื่อไว้ใช้ยามจำเป็น
4. งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง
 - ควรมีการสืบทอดของกิจกรรมทุกปี
5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
 - ไม่มี

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการจำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง 2) งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง 3) งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง และ 4) งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า

1. งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 74.00
2. งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 44.44
3. งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.67 มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 62.00
4. งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 53.00
5. งานบริการโดยรวม องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.75 มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.75 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 58.25

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่า

1. งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปี 2567 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)
2. งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)
3. งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง ประจำปีงบประมาณ 2567 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

4. งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคงประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) ทั้งนี้ เป็นเพราะทางองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังมีการจัดบริการได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นถึงความพร้อมด้านกายภาพของหน่วยงานรวมถึงด้านงบประมาณที่จัดสรรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ทำให้การบริการมีความพร้อม ประชาชนสามารถใช้ทรัพยากร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเต็มที่และเหมาะสม ซึ่งทำให้เกิดความประทับใจในการบริการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง จากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562 พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับคือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประกอบกับในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังยังมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งเสมอ โดยมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย ทำให้การบริการด้านงานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้างเป็นที่ประทับใจทำให้มีความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับ สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา หาญยุทธ และวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการศึกษาร่องการบริการส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 90 แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี มีการให้บริการที่ดี ใส่ใจประชาชนชนในชุมชน จึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ควรมีการประเมินต่อเนื่องเพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่าง ๆ

2. องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ควรมีการประเมินผลกระทบ ความต้องการจำเป็น หรือความคุ้มค่าของโครงการต่าง ๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่าง ๆ และใช้ในการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการ และสภาพบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีต่อไป

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิลล.(2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จรัส สุวรรณมาลา.(2541). **ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล**.กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี**. ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.(2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข.(2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตอ อำเภอลำลูกกา จังหวัดนนทบุรี**. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำรา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนานาวิทยา.
- พรรณี ชุตินันธธาตา. **การบริการดีเป็นอย่างไร**, <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).
- พิทยา บวรวัฒนา.(2548). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา** (ค.ศ.1887- ค.ศ. 1970), พิมพ์ครั้งที่ 12, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วสิน อิงคพัฒนากุล. **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี** , <http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- วีรพงษ์ เณลิมจิรรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)** , พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ศักดิ์ หาญยุทธและวิสัน บุญแซม.(2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. รายงานวิจัย.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550)., **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**.พิมพ์ครั้งที่ 2,กรุงเทพมหานคร : ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ฝ่ายบริหาร.(2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555.

<http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565).

อรุณ ไชยนิติย์. (2563).การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. รายงานวิจัย.

Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. 3rded . New York : McGraw-Hill.

Groonroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.

Kotler, Phillip. (1997). **Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control**. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.

Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. (1986). **Delivery of public services in Asian Countries : Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press, 1986).

Vroom, V.H. (1990). **Manage people not personnel : Motivation and performance appraisal**. Boston : Harvard Business School Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปี 2567**

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. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร
☐ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
☐ อื่นๆ
4. งานที่ติดต่อขอรับบริการ
☐ งานการพนันกึ่งกาจัดยุ่ง
☐ งานการจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง
☐ งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง
☐ งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง

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.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็น อย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น กันเอง					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความ คิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook, email					
4.	มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	อุปกรณ์พ่นหมอกควันที่เพียงพอและทันสมัย มีสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน					
2.	สารเคมีป้องกันยุงมีประสิทธิภาพดีและปลอดภัย					
3.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่าง ชัดเจน					
4.	มีการให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกให้กับ ประชาชนอย่างต่อเนื่อง					
5.	มีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ ประชาชน					

2. งานโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง

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, email					
4.	มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย					
2.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน					
3.	มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ					
4.	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
5.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					

3. ด้านการจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง

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, email					
4.	มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	สถานที่หรือจุดติดตั้งการดำเนินงาน มีความเหมาะสม สะดวกและปลอดภัย					
2.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน					
3.	มีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้สามารถใช้งานได้ดียู่เสมอ					
4.	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
5.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่จอดรถ					

4. งานการพัฒนาสังคมและความมั่นคง

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, email					
4.	มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	มีสถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการเป็นสัดส่วน เหมาะสม สะดวกในการเดินทางและเข้าถึงง่าย					
2.	มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม เป็น ระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้ บริการ					
3.	จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับ บริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ					
4.	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์การบริการ					
5.	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข่าวสารที่เกี่ยวกับสุขภาพ อบรม อาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ ศึกษาดูงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือ
ข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการ
พัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

