



**รายงานการวิจัย
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี**

**โดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568**





รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีอายุช่วง 41 – 50 และ 51 - 60 ปี เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.75 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.25

ผลการศึกษาความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่า

1. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)
2. ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)
3. ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ภาษีป้าย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)
4. ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

สรุปผลความพึงพอใจงานบริการเมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ **10 คะแนน**

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่อง การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ และ ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์และแบบสอบถามผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
กันยายน 2568

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญภาพ.....	จ
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตการประเมิน.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	9
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง.....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	25
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
การนำเสนอข้อมูล.....	27
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	29
ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ	38
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	40
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ตอนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	40
การอภิปรายผล.....	41
ข้อเสนอแนะ.....	42

บทที่	สารบัญ(ต่อ)	หน้า
	บรรณานุกรม.....	43
	ภาคผนวก.....	45
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	46
	ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บข้อมูล.....	53

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	29
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการพ่นควันกำจัดยุง 4 ด้านและภาพรวม	30
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโยธาและขออนุญาตก่อสร้าง 4 ด้านและภาพรวม	32
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านจัดการเรื่องน้ำและภัยแล้ง 4 ด้านและภาพรวม	34
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานด้านพัฒนาสังคมและความมั่นคง 4 ด้านและภาพรวม	36
4.6	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุมรั้ง	38

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ผลแสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาส์โลว์.....	6

บทที่ 1

บทนำ

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ถือเป็นกลไกที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในระดับฐานราก เนื่องจาก อปท. เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีภารกิจโดยตรงในการจัดบริการสาธารณะเพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ การบริการเหล่านี้ถือเป็น “ด้านหน้า” ของการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนสามารถสัมผัสได้โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเด็กและเยาวชน การดูแลผู้สูงอายุ การจัดการด้านสาธารณสุข การจัดเก็บภาษีเพื่อสร้างรายได้ ตลอดจนการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน การบริหารที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จึงสะท้อนถึงศักยภาพและความสามารถในการจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง

กรอบทางกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ของ อปท. มาจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2543 ซึ่งมุ่งเน้นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น โดยยึดหลักอิสระ ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน หลักการดังกล่าวสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่กำหนดเป้าหมายการพัฒนาระบบราชการไทยให้เป็น “ภาครัฐที่มีสมรรถนะสูง โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง” (People-Centered Services) แนวคิดนี้สะท้อนให้เห็นว่า การยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่เพียงเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน แต่ยังเป็นการสร้าง ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานรัฐในระดับพื้นที่

ในระดับพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลประชาชนอย่างรอบด้าน โดยในปีงบประมาณ 2568 ได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ครอบคลุม 4 ภารกิจสำคัญที่สะท้อนถึงความต้องการและความจำเป็นของชุมชน ได้แก่ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ การส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน การจัดเก็บภาษีและรายได้ และการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ การดูแลผู้สูงอายุไม่เพียงเกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการ และการตรวจสุขภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการส่งเสริมกิจกรรมทางสังคม เช่น การจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุ การอบรมกิจกรรมนันทนาการ และการสร้างพื้นที่ปลอดภัยสำหรับการใช้ชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีและคุณค่า ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชนก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เพราะเยาวชนคือทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นอนาคตของชุมชนและประเทศ การสนับสนุนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม จึงเป็นกลไกที่ช่วยสร้างรากฐานของการพัฒนาที่มั่นคงในระยะยาว

ในส่วนของการจัดเก็บภาษีและรายได้ ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการสร้างความมั่นคงทางการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส จะช่วยสร้างรายได้เพื่อนำไปพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ เช่น ถนน น้ำประปา ไฟฟ้า และการสนับสนุนกิจกรรมชุมชนต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน หากระบบการจัดเก็บมีความชัดเจน รวดเร็ว และเป็นธรรม จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนก็ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาท้องถิ่น เพราะการพัฒนาจะยั่งยืนได้ก็ต่อเมื่อประชาชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหา การกำหนดแนวทางแก้ไข ไปจนถึงการติดตามและประเมินผล การเปิดเวทีประชาคมและการรับฟังความคิดเห็นจากคนในพื้นที่จึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง

ดังนั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อทั้ง 4 ภารกิจงานในปีงบประมาณ 2568 จึงเป็นภารกิจสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งไม่อาจมองข้าม เพราะไม่เพียงช่วยสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน แต่ยังทำให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงและพัฒนาบริการสาธารณะได้อย่างตรงจุดและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น การดำเนินการดังกล่าวจะเป็นรากฐานสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ ความศรัทธา และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่มั่นคงและยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการประเมิน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ มุ่งศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านงานการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 2) ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน 3) ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ และ 4) ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ประชาชนที่อาศัย และมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง จำนวนไม่ต่ำกว่า 300 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non- probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จำแนกเป็น 1) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน 2)) ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน จำนวน 100 คน 3) ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ จำนวน 100 คน และ 4) ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) จำนวน 100 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 3 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2568

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 4 งานบริการ ดังนี้ 1) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 2) ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน 3) ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ และ 4) ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งในที่นี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

2. ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. เกิดแนวทางการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ
ของประชาชน

4. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในการรับฟังเสียงประชาชนและพร้อมพัฒนาปรับปรุง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอ ดังนี้

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

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Cowell (1986 : 221) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

นั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุง จึงจะส่งผลให้การวัดผลการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

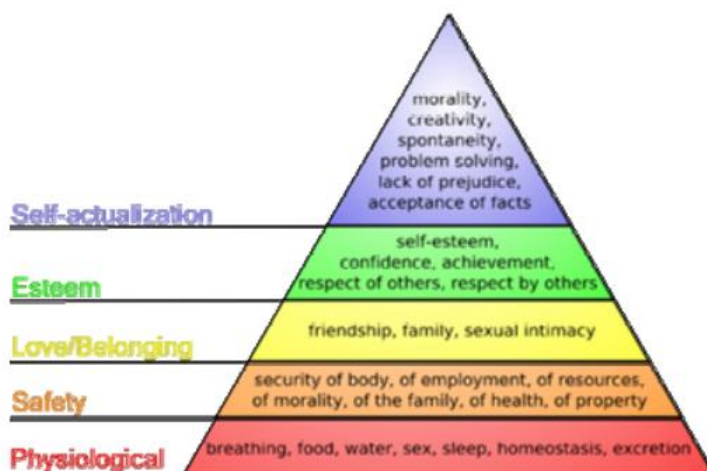
กิตติมา ปรีดีติลล (2544 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา ได้พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่ใช่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป
2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน
3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดีการบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

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

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

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

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

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป 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 คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ 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. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud)

ทฤษฎีนี้ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักกว่าพลังทาง จิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้า เหล่านี้อยู่นอกเหนือการ

ควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือ เหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากขณะที่ ชาริณี (2535) ได้เสนอ ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่ กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของความพึงพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ ความพอใจ เกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหา ความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป ความพอใจ เกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของ มวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

กรอนรอส (Gronroos). (1990 : 99) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตภัณฑ์กับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาของลูกค้า

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 คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณี

วัฒนธรรมของสังคม 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 เฉลิเมจิรัตน์. (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550 : 66) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชูติวัฒนธาดา. (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

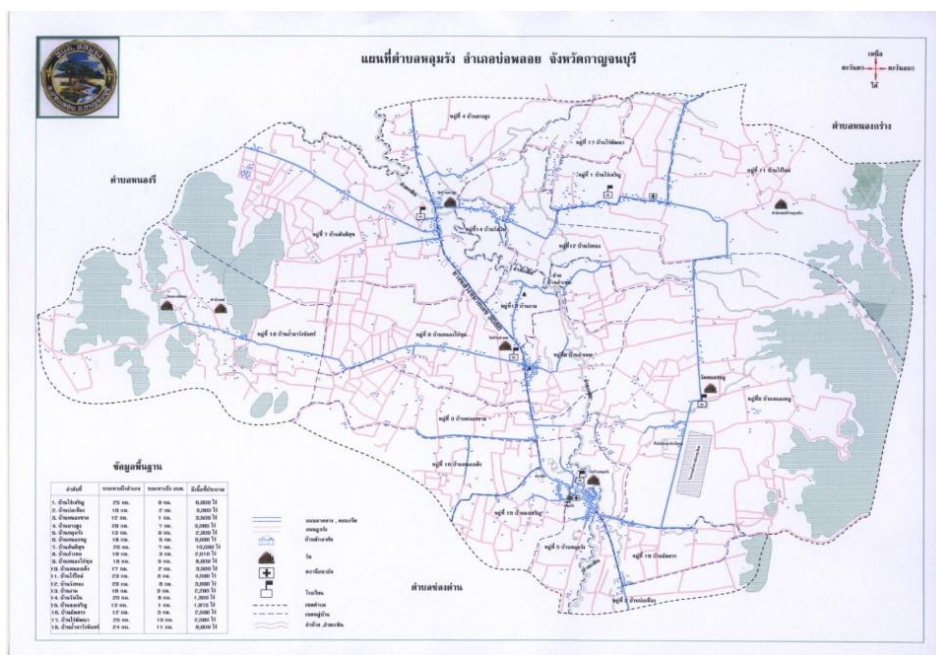
1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้ เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องกับตรงกับปัจจัยหลายประการ ทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง 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 อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอบ่อพลอย 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 ต่อมาปีประชากรมากขึ้นและเพื่อให้สะดวกต่อการปกครองท้องถิ่นจึงแยกเป็นตำบลคือ “ตำบลหลุมรั้ง” โดยมีนายประยุทธ วิชัยวัฒน์ เป็นกำนันคนแรกของตำบลหลุมรั้ง 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 ซึ่งมีต้นน้ำจากเทือกเขาในเขตอำเภอหนองปรือไหลผ่านตำบลหลุมรั้ง

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

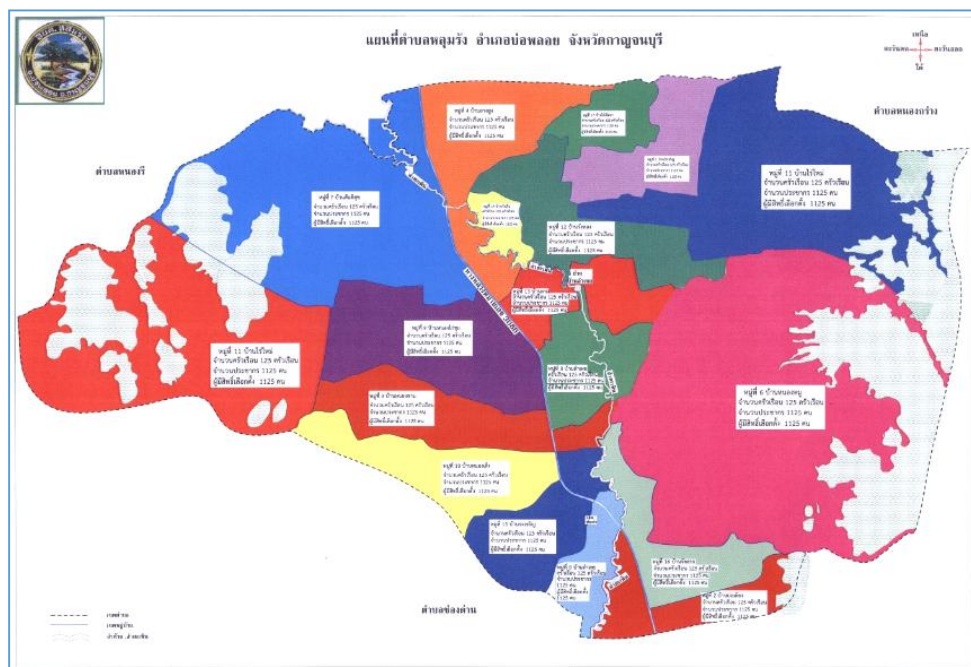
1.4 ลักษณะของดิน

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ย ๆ โดยบริเวณทางทิศตะวันตก และทิศตะวันออก เป็นที่ราบ และสลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบ เนือระดับน้ำทะเล 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 วรรณธนผลากร
2	บ้านบ่อเหียง	นายอภิสิทธิ์ ศักดิ์ศรีสกุล
3	บ้านหนองขาม	นางพรเพ็ญ ล้อทองพานิชย์
4	บ้านยางสูง	นายกริต กล่ำรัตน์
5	บ้านหลุมรัง	นายพิทักษ์ สระทองรอด
6	บ้านหนองหมู	นายณัฐวุฒิ บริรักษ์ปฐุมวิ
7	บ้านสันติสุข	นายชาญชัย อุดมอุกฤษณ์

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านลำเหย	นายธเนศ สาสิทธิ์
9	บ้านหนองไก่อูม	นายศรารักษ์ สุวรรณสมบัติ
10	บ้านหนองเต็ง	นายธรา ว่องไวไพโรจน์
11	บ้านไร่ใหม่	นายชัยวิชิต แซ่ฉั่ว
12	บ้านวังทอง	นายดิเรก ภัคดี
13	บ้านงาม	นายบรรดาศักดิ์ อินทร์ทอง
14	บ้านวังเงิน	นายยศวันต์ วงษ์ศรีสังข์
15	บ้านจ่งเจริญ	นางสาวศศิภา ตระกูลโอสธ
16	บ้านจัดสรร	นายภูชิต บัวทอง
17	บ้านไร่พัฒนา	นายบัญชา จีมานุษย์
18	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	นางสาวธรรณธร เปี่ยมศักดิ์ดา
19	สารวัตรกำนัน	นายประเสริฐ จีจาวงษ์
20	สารวัตรกำนัน	นางสาวรชยา ต้นสุวรรณ
21	แพทย์ตำบล	นางสาวกัลยรัตน์ วัฒนจินดาเลิศ

2.2 การเลือกตั้ง

2.2.1 คณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประกอบด้วย

1. นายอิทธิพัทธ์ รัตนสุวรรณชัย ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายสุกิจ บุษบา 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 อุดมอุกฤษณ์
8	บ้านลำเหย	นายบันเทิง พะณะงาม
9	บ้านหนองไก่อูม	นายสังวาลย์ สุวรรณสมบัติ
10	บ้านหนองเต็ง	นายอดิศักดิ์ ว่องไวไพโรจน์ (ประธานสภา อบต.)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	สมาชิก อบต.
11	บ้านไร่ใหม่	นายพรเทพ สุขวัฒน
12	บ้านวังทอง	นายสะท้อน ปักษา
13	บ้านงาม	นายวิเชษฐ์ โสภา
14	บ้านวังเงิน	นายสมเกียรติ ภัคดี
15	บ้านจงเจริญ	นางสาวอรอนงค์ วงษ์ประเสริฐ
16	บ้านจัดสรร	นางสาวสุพัตรา ผิวดี
17	บ้านไร่พัฒนา	นายวิโรจน์ จีมานุษย์
18	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	นางสาวศิริณา แซ่เตียว

3. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร มีหมู่บ้านจำนวน 18 หมู่บ้าน จำนวนบ้านทั้งหมด 4,269 หลังคาเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด 9,396 คน เป็นชาย 4,774 คน หญิง 4,622 คน

หมู่ที่	ครัวเรือน	ชาย	หญิง
ม.1 บ้านไร่เจริญ	171	254	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 อำเภอป่าพอลอย

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

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

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

4.1.2 ศูนย์การเรียนรู้ตามอัธยาศัยตำบลหลุมรั้ง จำนวน 1 แห่ง
(สังกัดสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย)

4.1.3 โรงเรียนระดับประถม จำนวน 5 แห่ง
(สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ)

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

➤ บริการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน

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

4.3 อาชญากรรม (ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน)

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

4.4 ยาเสพติด

พื้นที่ตำบลหลุมรั้ง มีสถานะเสี่ยงต่อการระบาดของยาเสพติดเนื่องจาก มีโรงงานอุตสาหกรรม และประชากรแฝงอยู่ในพื้นที่

4.5 การสังคมสงเคราะห์

1. ผู้สูงอายุ
 - 1.1 ช่วงอายุ 60 – 69 ปี จำนวน 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.) คริวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ | 3,842 | หลังคาเรือน |
|----------------------------|-------|-------------|

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

5.3 การประปา

- 1.) ครั้วเรือนที่ใช้บริการน้ำประปา 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) ข้าราชการ อบต.หลุมรัง

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

1. ไปรษณีย์
2. การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 เกษตรกรรม (ตำบลหลุมรัง มีพื้นที่การเกษตรทั้งหมด ประมาณ 39,018 ไร่)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดพืชเศรษฐกิจ						
		ข้าวนาปี (ไร่)	ข้าวนาปรัง (ไร่)	อ้อย (ไร่)	มันสำปะหลัง (ไร่)	สับปะรด (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ยางพารา (ไร่)
1	บ้านไร่เจริญ	25	10	65	200	1,060	37	60
2	บ้านบ่อเหียง	12	10	1,100	638	450	20	-
3	บ้านหนองขาม	25	15	986	-	-	13	-
4	บ้านยางสูง	276	270	1,850	69	-	42	-
5	บ้านหลุมรัง	40	30	1,150	10	-	75	-
6	บ้านหนองหมู	15	10	3,300	1,050	3,150	25	380
7	บ้านสันติสุข	10	-	2,350	490	300	48	-
8	บ้านลำเหย	-	-	998	39	460	16	-
9	บ้านหนองไถ่ชุม	-	-	1,900	387	110	40	-

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดพืชเศรษฐกิจ						
		ข้าว นาปี (ไร่)	ข้าว นาปรัง (ไร่)	อ้อย (ไร่)	มัน สำปะห ลัง(ไร่)	สับปะ รด (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ยางพา รา (ไร่)
10	บ้านหนองเต็ง	10	-	1,480	252	410	15	-
11	บ้านไร่ใหม่	25	15	670	645	2,180	22	200
12	บ้านวังทอง	272	240	850	250	-	37	-
13	บ้านงาม	40	30	450	130	650	26	110
14	บ้านวังเงิน	-	-	850	-	-	43	-
15	บ้านจงเจริญ	30	25	750	30	-	25	-
16	บ้านจัดสรร	20	10	1,050	100	-	30	-
17	บ้านไร่พัฒนา	170	130	350	350	550	30	15
18	บ้านถ้ำผาวัง จันทร์	120	-	1,200	330	150	35	-
รวม		1,090	795	21,349	4,970	9,470	579	765

6.2 การประมง และ 6.3 การปศุสัตว์

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดสัตว์					
		โคเนื้อ (ตัว)	สุกร (ตัว)	ไก่ (ตัว)	แพะ (ตัว)	กึ่ง ขาว (ไร่)	กึ่งก้าม กราม (ไร่)
1	บ้านไร่เจริญ	3	210	24	-	5	5
2	บ้านบ่อเหียง	3	32	-	-	-	-
3	บ้านหนองขาม	30	81	-	-	-	-
4	บ้านยางสูง	202	29	5	-	5	5
5	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	-	-	-	-	-

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดสัตว์					
		โคเนื้อ (ตัว)	สุกร (ตัว)	ไก่ (ตัว)	แพะ (ตัว)	กึ่ง ขาว (ไร่)	กึ่งดำ กรม (ไร่)
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 บ้านหนองไก่อ่ชุม
6. ลานกีฬาต้านยาเสพติดบ้านหนองหมู หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู
7. ลานกีฬาต้านยาเสพติดบ้านวังเงิน หมู่ที่ 14 บ้านวังเงิน
8. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ สถานีอนามัยบ้านหลุมรัง หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง
9. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ หน้าศาลเจ้าพ่อปู่ฤาษีตาไฟ หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข
10. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ลานกีฬา หมู่ที่ 14 บ้านวังเงิน

6.6 อุตสาหกรรม จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 2 แห่ง

1. บริษัท เซ็นทรัลอินเตอร์ฟู้ด จำกัด ประเภท ผลิตภัณฑ์สับปะรดกระป๋อง, น้ำสับปะรด
2. บริษัท น้ำตาลนิวกุ้งไทย (KSL) จำกัด ประเภท ผลิตภัณฑ์น้ำตาลทราย, 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. ศาลเจ้าที่สุริยันเกตุแก้ว หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง
2. ศาลเจ้าพ่อปู่ฤาษีตาไฟ 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 ศาลเจ้าพ่อปู่ฤาษีตาไฟ หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น สานชะลอม
2. ภาษาถิ่น เช่น ภาษาไทยโซ่ง

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. กลุ่มเกษตรบ้านหนองเต็ง ประเภท ผลิตภัณฑ์ไหม่อน
2. กลุ่มสับประรดบ้านไร่เจริญ ประเภท สับประรดกวน

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

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

8.2 ป่าไม้

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

8.3 ภูเขา

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ย ๆ โดยบริเวณทางทิศเหนือติดภูเขาช่องอินทรีย์ ทิศตะวันตกติดภูเขาอีมครีม 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/จ้างรถ
- หมู่บ้านที่มีการจัดเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 14 หมู่ (หมู่ที่ 1,11,17,18 ไม่ได้จัดเก็บ)
- ปริมาณขยะมูลฝอย จำนวน 6 ตัน / 1 วัน
- รถยนต์บรรทุกเก็บและขนสิ่งปฏิกูล จำนวน 1 คัน
- รถยนต์บรรทุกเก็บและขนสิ่งปฏิกูล ชนิดอัดท้ายขนาดความจุ 10 ลูกบาศก์เมตร

- ถึงรองรับขยะมูลฝอย	จำนวน	800	ใบ
- พนักงานขับรถเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย		1	คน
- พนักงานเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย		2	คน
- มีที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย (ใช้ไปประมาณ 5 ไร่)		30	ไร่
- อัตราค่าธรรมเนียม กำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล			
(1) คริวเรือน		20	บาท / เดือน
(2) ร้านค้า		30	บาท / เดือน
(3) โรงงานอุตสาหกรรม		1,000	บาท / เดือน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประเด็นที่ได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องในหลายพื้นที่ เนื่องจากสามารถสะท้อนคุณภาพการให้บริการสาธารณะและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานท้องถิ่น งานวิจัยของเทศบาลตำบลตูใต้ จังหวัดน่าน (2563) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการต่าง ๆ เช่น งานด้านสาธารณสุข งานสิ่งแวดล้อม งานทะเบียน และงานโยธา ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้ให้ อย่างไรก็ตาม ประชาชนสะท้อนว่ายังต้องการให้ปรับปรุงด้านความรวดเร็วและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการให้ทั่วถึงมากขึ้น

ในลักษณะเดียวกัน งานวิจัยของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ (2562) ซึ่งเก็บข้อมูลจากประชาชนกว่า 1,000 คน ใน 38 ชุมชน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 73.40) โดยงานที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ งานทะเบียน รองลงมาคือ งานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและงานสาธารณสุข จุดเด่นที่ประชาชนชื่นชมคือความโปร่งใสและชัดเจนของกระบวนการทำงาน แต่ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจำนวนบุคลากรที่ควรเพียงพอต่อการให้บริการและความรวดเร็วของขั้นตอนการดำเนินงาน

งานวิจัยของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย (2564) มุ่งประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในมิติคุณภาพการบริการ กระบวนการขั้นตอน และการอำนวยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่ ผลการวิจัยระบุว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 76-80) โดยด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ การอำนวยความสะดวก กระบวนการที่ชัดเจน และคุณภาพของบุคลากร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการบริการที่โปร่งใส รวดเร็ว และมีมาตรฐาน

ขณะที่งานวิจัยของเทศบาลเมืองลำพูน (2561) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความสุภาพและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด นอกจากนี้ การจัดระบบขั้นตอนที่ชัดเจนและสิ่งอำนวยความสะดวกก็มีผลต่อการยกระดับความพึงพอใจเช่นกัน อย่างไรก็ตาม ประชาชนบางส่วนเสนอว่าควรเพิ่มบุคลากรในหน่วยงานที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากเพื่อความเร็วในการดำเนินงาน

ในอีกพื้นที่หนึ่ง งานวิจัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม (2563) ได้สำรวจความคิดเห็นจากประชาชน 400 คน พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ

94.20) โดยงานที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ การจัดเก็บภาษี การให้บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน และอุทยานการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของประชาชน ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการให้บริการสามารถยกระดับคุณภาพและเพิ่มความรวดเร็วได้อย่างมีนัยสำคัญ

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมากถึงมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านสาธารณสุข การทะเบียน การจัดการสิ่งแวดล้อม หรือการช่วยเหลือในยามวิกฤต ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูง ได้แก่ ความสุภาพและความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ และความรวดเร็วในการดำเนินงาน ข้อค้นพบเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ที่อธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากการผสมผสานของความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และสิ่งที่จับต้องได้ ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ประชาชนที่อาศัย และมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง จำนวนไม่ต่ำกว่า 300 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non- probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จำแนกเป็น 1) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน 2) ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน จำนวน 100 คน 3)) ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ จำนวน 100 คน และ 4) ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) 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 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านงานการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 2) ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน 3) ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ และ 4) ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
2. วางแผนการสำรวจและประชุมทีมงานผู้รับผิดชอบ
3. ออกแบบแบบสอบถามเพื่อใช้สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ โดยเน้นในด้านขั้นตอนผู้รับบริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และจัดทำบทวิเคราะห์ความคิดเห็น
6. จัดทำรายงานผลการสำรวจ พร้อมข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางการปรับปรุง

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	ไม่เกินร้อยละ 95	ให้คะแนน 9
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 90	ให้คะแนน 8
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 85	ให้คะแนน 7
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 80	ให้คะแนน 6
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 75	ให้คะแนน 5
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 70	ให้คะแนน 4
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 65	ให้คะแนน 3
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 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 อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปี 2568 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่าง ที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยงานบริการจำนวน 4 งานบริการ
ดังนี้

- 2.1 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
- 2.2 ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน
- 2.3 ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้
- 2.4 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา

ท้องถิ่น)

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

รายการ	ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (N=100)		ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน (N=100)		ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ (N=100)		ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) (N=100)		รวม (N=400)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
- ชาย	50	50.00	42	42.00	40	40.00	45	45.00	177	44.25
- หญิง	50	50.00	58	58.00	60	60.00	55	55.00	223	55.75
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	400	100.00
อายุ										
- 18 – 30 ปี	10	10.00	12	12.00	8	8.00	20	20.00	50	12.50
- 31 – 40 ปี	20	20.00	25	25.00	22	22.00	15	15.00	82	20.50
- 41 – 50 ปี	28	28.00	28	28.00	30	30.00	25	25.00	111	27.75
- 51 – 60 ปี	27	27.00	22	22.00	25	25.00	25	25.00	99	24.75
- มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	15	15.00	13	13.00	15	15.00	15	15.00	58	14.50
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	400	100.00
อาชีพ										
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.00	10	10.00	6	6.00	8	8.00	31	7.75
-เกษตรกร	45	45.00	30	30.00	42	42.00	40	40.00	157	39.25
-ค้าขาย	20	20.00	25	25.00	18	18.00	20	20.00	83	20.75
-รับจ้าง	18	18.00	28	28.00	22	22.00	18	18.00	86	21.50
-อื่นๆ.....	10	10.00	7	7.00	12	12.00	14	14.00	43	10.75
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.75 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.25

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

การสำรวจความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.82	0.33	96.40	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.88	0.41	97.60	มากที่สุด
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
4. มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.52	96.00	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
รวม	4.83	0.35	96.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.75	0.41	95.00	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.85	0.38	97.00	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เว็บบอร์ด, ไลน์, FB	4.79	0.38	95.80	มากที่สุด
4. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.75	0.40	95.00	มากที่สุด
5. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.85	0.43	97.00	มากที่สุด
รวม	4.80	0.32	96.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.87	0.40	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.86	0.42	97.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.78	0.35	95.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
รวม	4.83	0.29	96.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน	4.82	0.55	96.40	มากที่สุด
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น	4.79	0.46	95.80	มากที่สุด
3. มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ แก่ผู้สูงอายุ	4.80	0.52	96.00	มากที่สุด
4. มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	4.86	0.43	97.20	มากที่สุด
5. มีอุปกรณ์เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของชุมชนเช่น การจัดการบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน การจัดเครื่องอุปโภคบริโภค	4.88	0.40	97.60	มากที่สุด
รวม	4.83	0.48	96.60	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.83	0.28	96.60	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีอุปกรณ์เื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของชุมชนเช่น การจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน การจัดเครื่องอุปโภคบริโภค มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2568 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

2.2 ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน การประเมินครั้งนี้ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.86	0.38	97.20	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.80	0.44	96.00	มากที่สุด
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.50	96.00	มากที่สุด
4. มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.45	96.80	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด	4.81	0.48	96.20	มากที่สุด
รวม	4.82	0.36	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.84	0.45	96.80	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ได้รับความเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เว็บบอร์ดความคิดเห็น, เว็บไซต์, FB	4.82	0.41	96.40	มากที่สุด
4. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.79	0.45	95.80	มากที่สุด
5. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.84	0.44	96.80	มากที่สุด
รวม	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.85	0.46	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.80	0.45	96.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.87	0.43	97.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.91	0.36	98.20	มากที่สุด
รวม	4.85	0.35	97.00	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.91	0.32	98.20	มากที่สุด
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ/พัฒนาทักษะความสามารถ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
3. มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจแก่เด็ก	4.78	0.39	95.60	มากที่สุด
4. มีการสนับสนุนอาสาสมัครในการจัดกิจกรรม	4.87	0.40	97.40	มากที่สุด
5. มีอุปกรณ์เอื้ออำนวยความสะดวกต่อเด็ก/เยาวชน	4.92	0.37	98.40	มากที่สุด
รวม	4.86	0.44	97.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.32	96.80	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีอุปกรณ์เอื้ออำนวยความสะดวกต่อเด็ก/เยาวชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ ห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจแก่เด็ก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยพบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$)

2.3 ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

โดยในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ในครั้งนี้ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้านและภาพรวม ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.85	0.53	97.00	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.84	0.48	96.80	มากที่สุด
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.46	97.00	มากที่สุด
4. มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.87	0.32	97.40	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด	4.80	0.38	96.00	มากที่สุด
รวม	4.84	0.33	96.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.80	0.46	96.00	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.86	0.41	97.20	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เว็บบอร์ด, เว็บไซต์, FB	4.83	0.35	96.60	มากที่สุด
4. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.78	0.40	95.60	มากที่สุด
5. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
รวม	4.82	0.41	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.89	0.33	97.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.92	0.35	98.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.87	0.48	97.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.85	0.45	97.00	มากที่สุด
รวม	4.89	0.40	97.80	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ลานจอดรถ ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ	4.82	0.33	96.40	มากที่สุด
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์แสดงสถานที่/ข้อมูลการให้บริการชัดเจน	4.85	0.34	97.00	มากที่สุด
3. สถานที่/อุปกรณ์ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีระบบระบายอากาศดี และมีแสงสว่างเหมาะสม	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งาน	4.85	0.42	97.00	มากที่สุด
5. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.87	0.37	97.40	มากที่สุด
รวม	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ มีสื่อประชาสัมพันธ์แสดงสถานที่/ข้อมูล การให้บริการชัดเจน และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ลานจอดรถ ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

2.4 ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

การสำรวจความพึงพอใจ ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.76	0.51	95.20	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.79	0.50	95.80	มากที่สุด
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	0.55	95.80	มากที่สุด
4. มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด	4.82	0.45	96.40	มากที่สุด
รวม	4.80	0.32	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.81	0.41	96.20	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.83	0.52	96.60	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, FB	4.85	0.44	97.00	มากที่สุด
4. มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด
5. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.85	0.50	97.00	มากที่สุด
รวม	4.83	0.30	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.85	0.40	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.87	0.44	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.91	0.40	98.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.88	0.41	97.60	มากที่สุด
รวม	4.87	0.39	97.40	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับการปฏิบัติงาน	4.82	0.42	96.40	มากที่สุด
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน	4.89	0.37	97.80	มากที่สุด
3. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ ประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ อบต.และกิจกรรมที่ประชาชนสนใจ	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
4. มีอาคารสถานที่สะอาด ปลอดภัย	4.86	0.39	97.20	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร กระดาษ ที่เย็บกระดาษ สัญญาณ WiFi	4.92	0.40	98.40	มากที่สุด
รวม	4.86	0.31	97.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.40	96.80	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, FB และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายเจ้าหน้าที่ที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร กระดาษ ที่เย็บกระดาษ สัญญาณ WiFi มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปี 2568 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

2.5 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

โดยในการประเมินสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

รายการ	ด้านกระบวนการ	ด้านช่องทางให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านสถานที่	รวมเฉลี่ย	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.83	4.80	4.83	4.83	4.82	96.40	มากที่สุด
2. ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน	4.82	4.81	4.85	4.86	4.84	96.80	มากที่สุด
3. ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้	4.84	4.82	4.89	4.84	4.85	97.00	มากที่สุด
4. ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)	4.80	4.83	4.87	4.86	4.84	96.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.82	4.82	4.86	4.85	4.84	96.80	มากที่สุด
ร้อยละระดับความพึงพอใจ	96.40	96.40	97.20	97.00	96.80	96.80	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	10	10	10	10	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากการลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งนั้น ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
 - เพิ่มกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกาย เล่นกีฬาเบา ๆ
 - จัดเวทีพูดคุยสม่ำเสมอ จะช่วยให้สุขภาพแข็งแรงทั้งกายและใจ
2. ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน
 - จัดกิจกรรมสร้างสรรค์ เช่น ค่ายเยาวชน กีฬา ดนตรี หรืองานฝึกอาชีพเล็ก ๆ ให้เด็ก ๆ ได้เรียนรู้นอกห้องเรียน

3. ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

- ประชาสัมพันธ์เรื่องกำหนดชำระภาษีให้เข้าใจง่าย ๆ ผ่านเสียงตามสาย เฟซบุ๊กชุมชน หรือไลน์กลุ่ม จะช่วยให้ชาวบ้านรู้ทันและไม่พลาดสิทธิประโยชน์

- ถ้ามีเจ้าหน้าที่ช่วยให้คำปรึกษาเวลามีปัญหาเกี่ยวกับการยื่นภาษี จะช่วยได้มาก

4. ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

- เปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่เข้ามามีบทบาทมากขึ้น

- ใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น แบบสอบถามหรือโหวตผ่านโซเชียล จะช่วยให้คนในพื้นที่มีส่วนร่วมมากขึ้น

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) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 2) ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน 3) ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ และ 4) ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า

1. งานด้านการให้บริการน้ำประปา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเท่ากับเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 50.00 มีอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 45.00
2. งานด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.00
3. งานด้านจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 42.00
4. งานด้านสาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุ 41 - 50 และ 51 - 60 ปี เท่ากัน คิดเป็นช่วงร้อยละ 25.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40.00
5. งานบริการโดยรวม องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.75 มีอายุช่วง 41 - 50 และ 51 - 60 ปี เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 27.75 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.25

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่า

1. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)
2. ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)
3. ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ ภาษีป้าย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

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

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.84 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งตัวเลขนี้สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านกระบวนการ ขั้นตอน ช่องทาง และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเข้ารับบริการ

เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.40 อยู่ในระดับมากที่สุด ผลดังกล่าวแสดงถึงความพึงพอใจของผู้สูงอายุและครอบครัวต่อโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดตรวจสุขภาพประจำปี กิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ และการสนับสนุนสวัสดิการต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม แม้ผลการประเมินจะอยู่ในระดับสูง แต่การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุควรมุ่งไปสู่การดูแลสุขภาพจิตและการสร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางสังคมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานของ สุพจน์ วงศ์คำจันทร์ (2562) ที่พบว่า การสร้างกิจกรรมเชิงสังคมมีส่วนช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.80 อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าประชาชนเห็นความสำคัญของการจัดการศึกษาและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชน เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กิจกรรมเสริมทักษะการเรียนรู้ กีฬา ศิลปะ และกิจกรรมปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม การได้รับคะแนนสูงในด้านนี้สะท้อนถึงการลงทุนที่คุ้มค่าในอนาคตของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานของ กาญจนา แสงเพชร (2563) ที่ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาเด็กและเยาวชนในระดับท้องถิ่นช่วยสร้างพื้นฐานที่เข้มแข็งในการพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

สำหรับ ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้ พบว่ามีความพึงพอใจสูงที่สุดเมื่อเทียบกับทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.00 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพของระบบการจัดเก็บภาษีและรายได้ โดยเฉพาะการจัดเก็บภาษีที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง และภาษีป้าย ประชาชนมองว่าขั้นตอนสะดวกและเป็นธรรม อีกทั้งยังเชื่อมั่นว่ารายได้เหล่านี้ถูกนำกลับมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง ผลนี้สอดคล้องกับงานของ อรุณ ไชยนิทย์ (2563) ที่ระบุว่าความโปร่งใสและความรวดเร็วในการจัดเก็บภาษีมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชน

ด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นการสะท้อนว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา การจัดเวทีประชาคมและการรับฟังความคิดเห็นทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่ และเป็นการสร้างพลังชุมชนอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานของ วีรพล อธิชัย (2561) ที่พบว่า การเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา

ท้องถิ่น ทำให้การบริหารงานของ อบท. มีความโปร่งใสและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงมากขึ้น

โดยสรุป การวิจัยครั้งนี้ยืนยันว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน โดยทั้งหมดได้รับความพึงพอใจในระดับสูงมาก แม้ผลการประเมินจะออกมาเป็น “มากที่สุด” ทุกด้าน แต่การรักษามาตรฐานและพัฒนาต่อเนื่องก็ยังเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มความสะดวก การสร้างกิจกรรมใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับสังคมยุคปัจจุบัน และการเปิดช่องทางให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น ทั้งหมดนี้จะช่วยให้ความพึงพอใจของประชาชนยังคงอยู่ในระดับสูงและยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม เพื่อการพัฒนาและรักษามาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ (โดยรวม)

- 1) จัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง เช่น ออกกำลังกายเบา ๆ เวิร์กช็อปด้านสุขภาพ และกิจกรรมพบปะสังสรรค์
- 2) พัฒนาโครงการสำหรับเด็กและเยาวชนที่เน้นทักษะดิจิทัลและทักษะอาชีพ ควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้พื้นฐาน
- 3) เพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องภาษีผ่านช่องทางออนไลน์และสื่อชุมชน เพื่อให้ประชาชนรับรู้กำหนดเวลาและสิทธิประโยชน์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- 4) ส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ มีส่วนร่วมในแผนพัฒนาท้องถิ่นผ่านเวทีประชาคมและช่องทางออนไลน์ เช่น แบบสอบถามหรือแพลตฟอร์มดิจิทัล

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง ควรมีการศึกษาความพึงพอใจจากกลุ่มประชาชนที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ระดับอายุ อาชีพ รายได้ หรือพื้นที่บริการที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนความต้องการที่แท้จริงมากยิ่งขึ้น
- 2) เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นหรือพื้นที่อื่น การวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาความพึงพอใจเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ หรือระหว่างเขตพื้นที่บริการ เพื่อให้เห็นแนวทางพัฒนาที่เป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปรับใช้ได้กว้างขึ้น
- 3) ศึกษาปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น การใช้วิธีการเชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึก/การสนทนากลุ่ม) เพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจหรือความไม่พอใจ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานสามารถออกแบบนโยบายหรือกิจกรรมตอบสนองต่อประชาชนได้ตรงจุดมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). **แนวทางการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กาญจนา แสงเพชร. (2563). **การพัฒนาเด็กและเยาวชนในระดับท้องถิ่นเพื่อความยั่งยืน**. วารสาร *การพัฒนาชุมชน*, 15(1), 101-120.
- กิตติมา ปรีดีติลล. (2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดชลบุรี**. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2541). **ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.
- จิตติมา แก้วสมบัติ. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหาดง จังหวัดเชียงใหม่**. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 7(2), 45-60.
- ธนวัฒน์ สุวรรณ. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตร**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 14(1), 89-103. บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ. (2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำราคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนาโนวิทยา.
- พรณี ชุตินันธาดา. **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.

- วศิน 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.
- วีรพล อีร์ชัย. (2561). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น. วารสารการบริหารท้องถิ่น**, 11(2), 55-70.
- ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม.(2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รายงานวิจัย.**
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550)., **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**.พิมพ์ครั้งที่ 2,กรุงเทพมหานคร : ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สุพจน์ วงศ์คำจันทร์. (2562). **คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับชุมชน. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 9(3), 77-92
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนไผ่. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. 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.
- Gronroos, 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.

- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- 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.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปี 2568**

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 | |

1. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

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					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เว็บบอร์ดความคิดเห็น, 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					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
1.	มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน					
2.	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น					
3.	มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ แก่ผู้สูงอายุ					
4.	มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน					
5.	มีอุปกรณ์เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของชุมชนเช่น การจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน การจัดเครื่องอุปโภคบริโภค					

2. ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เว็บบอร์ดความคิดเห็น, 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					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
1.	มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วนเหมาะสม					
2.	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ/พัฒนาทักษะความสามารถ					
3.	มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจแก่เด็ก					
4.	มีการสนับสนุนอาสาสมัครในการจัดกิจกรรม					
5.	มีอุปกรณ์เอื้ออำนวยความสะดวกต่อเด็ก/เยาวชน					

3. ด้านการจัดเก็บภาษีและรายได้

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook, email					
4.	มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็น อย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
1.	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ลานจอดรถ ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
2.	มีสื่อประชาสัมพันธ์แสดงสถานที่/ข้อมูลการให้บริการชัดเจน					
3.	สถานที่/อุปกรณ์ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีระบบ ระบายอากาศดี และมีแสงสว่างเหมาะสม					
4.	มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย พร้อมใช้งาน					
5.	มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					

4. ด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น)

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, 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					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
1.	มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับการปฏิบัติงาน					
2.	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน					
3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ ประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ อบต. และกิจกรรมที่ประชาชนสนใจ					
4.	มีอาคารสถานที่สะอาด ปลอดภัย					
5.	มีวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร กระดาษ ที่เย็บกระดาษ สัญญาณ WiFi					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือ
ข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการ
พัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

