



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569





รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.75 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.50

ผลการศึกษาความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่า

1. งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

2. งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)

3. งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$)

4. งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

สรุปผลความพึงพอใจงานบริการเมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 10 คะแนน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่อง การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในการดำเนินงานงานเป็ยยังชีพ ผู้สูงอายุ งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง งานติดตั้ง และซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสัมภาษณ์และแบบสอบถามผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สิงหาคม 2569

สารบัญ

บทที่		หน้า
	บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
	คำนำ.....	ข
	สารบัญ.....	ค
	สารบัญตาราง.....	ง
	สารบัญภาพ.....	จ
1	บทนำ.....	1
	ความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
	ขอบเขตการประเมิน.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	10
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง.....	12
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	28
	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
	การนำเสนอข้อมูล.....	31
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
	ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	33
	ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	34
	ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ	46

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	48
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ตอนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	48
การอภิปรายผล.....	49
ข้อเสนอแนะ.....	51
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	56
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	57
ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	64

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	33
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ 4 ด้านและภาพรวม	34
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) 4 ด้านและภาพรวม	37
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งสร้าง 4 ด้านและภาพรวม	40
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 4 ด้านและภาพรวม	43
4.6	สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุมรั้ง	46

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ผลแสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาส์โลว์.....	6
2.2	ที่ตั้งตำบล.....	12
2.3	แผนที่ขอบเขตที่ตั้งหมู่บ้าน.....	14

บทที่ 1

บทนำ

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ถือเป็นกลไกที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในระดับฐานราก เนื่องจาก อปท. เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีภารกิจโดยตรงในการจัดบริการสาธารณะเพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ การบริการเหล่านี้ถือเป็น “ด้านหน้า” ของการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนสามารถสัมผัสได้โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเด็กและเยาวชน การดูแลผู้สูงอายุ การจัดการด้านสาธารณสุข การจัดเก็บภาษี เพื่อสร้างรายได้ 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 แต่ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานรัฐในระดับพื้นที่

ในระดับพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลประชาชนอย่างรอบด้าน โดยในปีงบประมาณ 2569 ได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ครอบคลุม 4 ภารกิจงานสำคัญที่สะท้อนถึงความต้องการและความจำเป็นของชุมชน ได้แก่ งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและ สิ่งปลูกสร้าง และงานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ภารกิจ งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความสำคัญต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสร้างหลักประกันขั้นพื้นฐานให้แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชาชนที่ควรได้รับการดูแลและเข้าถึงสิทธิด้านสวัสดิการอย่างทั่วถึง การดำเนินงานจึงควรให้ความสำคัญกับความถูกต้อง รวดเร็ว

และสะดวก ตั้งแต่การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิ การยื่นเอกสาร การตรวจสอบคุณสมบัติ ตลอดจนการจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างตรงตามกำหนด รวมทั้งควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างเหมาะสมและเท่าเทียม

สำหรับ งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) เป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญโดยตรงต่อชีวิตและความปลอดภัยของประชาชน โดยเฉพาะเมื่อเกิดอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยฉุกเฉิน หรือเหตุการณ์ที่จำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน การให้บริการจึงต้องมีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และสามารถเข้าถึงพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งต้องมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรรถกู้ชีพ อุปกรณ์ช่วยเหลือฉุกเฉิน และช่องทางการรับแจ้งเหตุที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อสร้างความมั่นใจว่าประชาชนจะได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสมและทันทั่วถึงเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

ในส่วนของ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ถือเป็นภารกิจสำคัญในการจัดหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำรายได้ไปใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน การจัดเก็บภาษีจึงควรดำเนินการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และมีขั้นตอนที่ชัดเจน รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์กำหนดเวลา อัตราภาษี และช่องทางการชำระภาษีให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง การให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เสียภาษียังมีส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขณะที่ งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกและความปลอดภัยในการดำเนินชีวิตของประชาชนโดยตรง โดยเฉพาะไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน ทางสัญจร และพื้นที่สาธารณะภายในชุมชน การตรวจสอบ ติดตั้ง และซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดให้สามารถใช้งานได้ อย่างรวดเร็วและทั่วถึง จะช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุและเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ดังนั้น หน่วยงานจึงควรมีช่องทางสำหรับรับแจ้งปัญหาที่สะดวก มีการติดตามตรวจสอบพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ระบบไฟฟ้าสาธารณะมีความพร้อมและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อทั้ง 4 ภารกิจงานในปีงบประมาณ 2569 จึงเป็นภารกิจสำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังไม่อาจมองข้าม เพราะไม่เพียงช่วยสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงาน แต่ยังทำให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงและพัฒนาบริการสาธารณะได้อย่างตรงจุดและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น การดำเนินการดังกล่าวจะเป็นรากฐานสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ ความศรัทธา และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง อำเภอปอพลอย 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) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) 3) งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง และ 4) งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

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) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน 2)) งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) จำนวน 100 คน 3) งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 100 คน และ 4) งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 100 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 3 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2569

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 4 งานบริการ ดังนี้ 1) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) 3) งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง และ 4) งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งในที่นี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
2. ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. เกิดแนวทางการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
4. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในการรับฟังเสียงประชาชนและพร้อมพัฒนาปรับปรุง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรีครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง
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 อาจทำได้หลายวิธี ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นสามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายการ ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุง จึงจะส่งผลให้การวัดผลการใช้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

กิตติมา ปริติติลล (2544 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

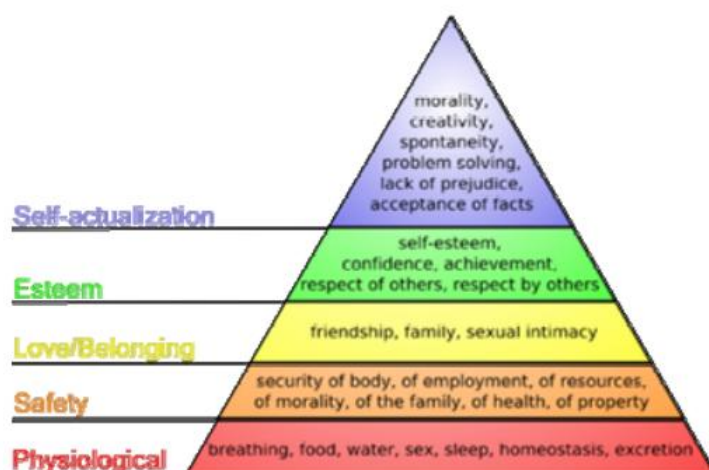
1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

1. บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุด และเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

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

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ขึ้นมาในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความ

เป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลัง ๆ

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

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหามาให้ได้ 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 เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา.2544 : 26-27) ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจ มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ 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)

ทฤษฎีนี้ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทาง จิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้า เหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือ เหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากขณะที่ ชาริณี (2535) ได้เสนอ ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่ กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศนะของความพึงพอใจว่า มนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ ความพอใจ เกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหา ความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไปความพอใจ เกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของ มวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎี ไว้ดังนี้

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

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

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

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
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 คือการให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้น จะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine irate studio - without hatred or passion)

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

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความ สอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการ ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550 : 66) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไป ตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจาก บริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชูวิวัฒนาตา. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การ บริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือ ความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อ อำนวย มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการ บริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful แสดงออกถึงการให้ เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิต ในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่ จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่ หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความ ต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลา เดียวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการ ดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาท หน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะ

ขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

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

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริง เพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

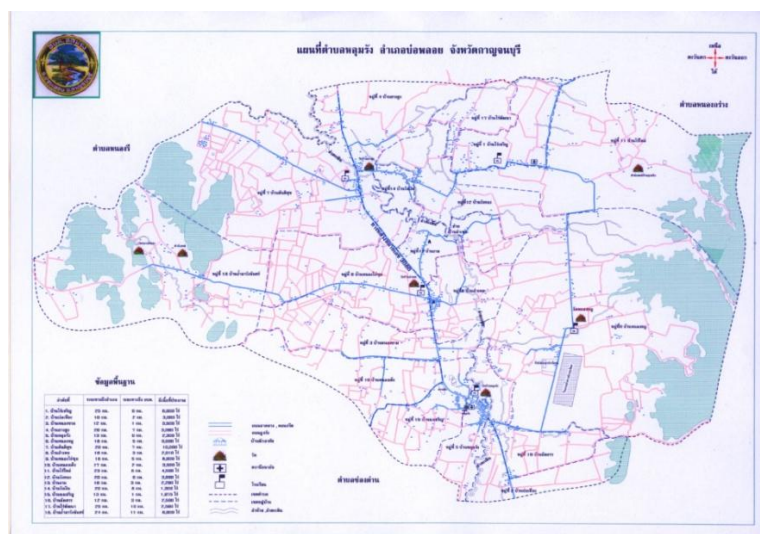
5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งตำบล



องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ที่ทำการตั้งอยู่ที่บ้านหลุมรั้ง เลขที่ 999/9 หมู่ที่ 5 ตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอบ่อพลอย ห่างจากอำเภอบ่อพลอย ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดกาญจนบุรี ระยะทางประมาณ 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 เมื่อนายพรานกลับบ้าน ชาวบ้านแถบนั้นถามนายพรานว่าทำไมไม่เปียกฝน นายพรานตอบว่าตนเองหลบฝนในหลุมใต้ต้นรังจึงทำให้ไม่เปียกฝน ชาวบ้านจึงพากันคิดว่าสิ่งนี้อาจจะเป็นนิมิตหมายที่ดี จึงนำชื่อมาเป็นชื่อเรียก “บ้านหลุมรั้ง” จนถึงปัจจุบัน

ตำบลหลุมรั้ง เดิมทีเป็นหมู่บ้านหนึ่งในเขตการปกครองตำบลหนองรี ต่อมาเมื่อประชากรมากขึ้นและเพื่อให้สะดวกต่อการปกครองท้องถิ่นจึงแยกเป็นตำบลคือ “ตำบลหลุมรั้ง” โดยมีนายประยุทธ์ วิชัย วงษ์วัฒน์ 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 จังหวัด
 กาญจนบุรี

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

พิกัดที่ตั้ง เส้นรุ้ง (ละติจูด) 14.434302271837955

เส้นแวง (ลองจิจูด) 99.349751235961912

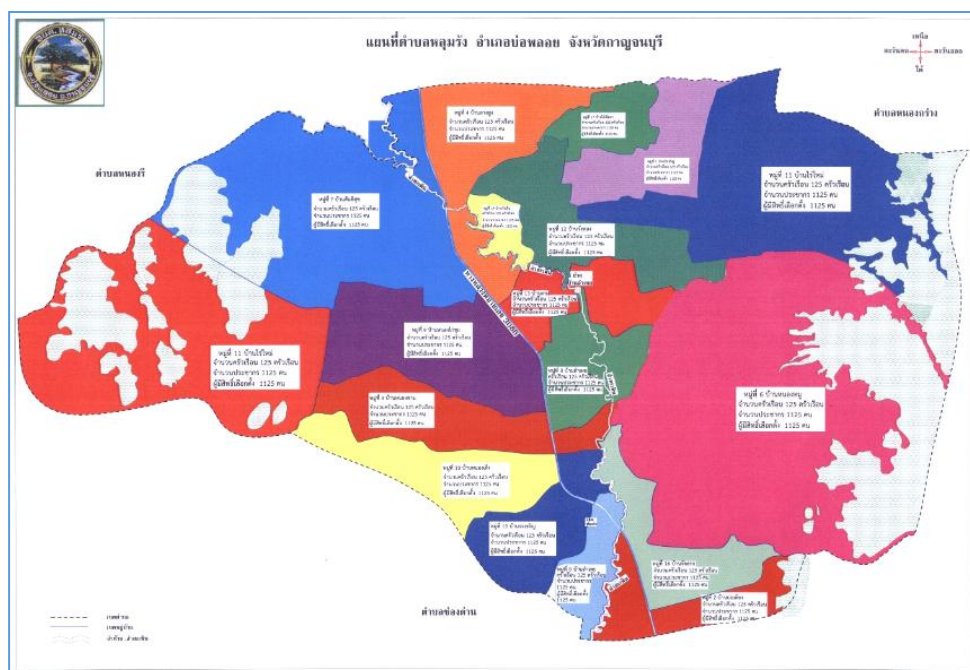
1.4 ลักษณะของดิน

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ย ๆ โดยบริเวณทางทิศตะวันตก และทิศตะวันออก เป็นที่ราบ
 และสลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบ 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 วรรณธณผลากูร
2	บ้านบ่อเหียง	นายอภิสิทธิ์ ศักดิ์ศรีสกุล
3	บ้านหนองขาม	นางพรเพ็ญ ล้อทองพานิชย์
4	บ้านยางสูง	นายกริต กล้ารัตน์
5	บ้านหลุมรัง	นายพิทักษ์ สระทองรอด
6	บ้านหนองหมู	นายณัฐวุฒิ บริรักษ์ปฐมวี
7	บ้านสันติสุข	นายชาญชัย อุดมอุกฤษฏ์
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านลำเหย	นายธเนศ สาสีรักษ์
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	บ้านจงเจริญ	นางสาวศศิภา ตระกูลโอสธ
16	บ้านจัดสรร	นายภูชิต บัวทอง
17	บ้านไร่พัฒนา	นายบัญชา จิมาบุญ
18	บ้านถ้ำผาวังจันทร์	นางสาวธรรณูธร เปี่ยมศักดิ์ดา
19	สารวัตรกำนัน	นายประเสริฐ จีจาวงษ์
20	สารวัตรกำนัน	นางสาวรชยา ต้นสุวรรณ
21	แพทย์ตำบล	นางสาวกัลยรัตน์ วัฒนจินดาเลิศ

2.2 การเลือกตั้ง

2.2.1 คณะผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง ประกอบด้วย

1. นายอิทธิพัทธ์ รัตนสุวรรณาชัย ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นายสุกิจ บุษชา ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
3. นายชาญณรงค์ ล้อทองพานิชย์ ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

4. นางสาวจิราพร พงษ์รุก ตำแหน่ง เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2.2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

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

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

ข้อมูล ณ 2 มีนาคม 2564 สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอปอดพลอย

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

4.1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ศพด.) จำนวน 4 แห่ง

(สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรัง)

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

4.1.2 ศูนย์การเรียนรู้ตามอัธยาศัยตำบลหลุมรัง จำนวน 1 แห่ง

(สังกัดสำนักงานการศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย)

4.1.3 โรงเรียนระดับประถม จำนวน 5 แห่ง

(สังกัดสำนักงานการศึกษาแห่งชาติ)

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

4.1.4 ระดับการศึกษาบุคลากรท้องถิ่น

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

4.2 สาธารณสุข

➤ ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

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

➤ บริการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน

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

4.3 อาชญากรรม (ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน)

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

4.4 ยาเสพติด

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.) ครั้วเรือนที่มีไฟฟ้าใช้	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						
		ข้าว นาปี (ไร่)	ข้าว นาปรัง (ไร่)	อ้อย (ไร่)	มัน สำปะหลัง (ไร่)	สับปะรด (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ยาง พารา (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	-

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดพืชเศรษฐกิจ						
		ข้าว นาปี (ไร่)	ข้าว นาปรัง (ไร่)	อ้อย (ไร่)	มัน สำปะหลัง (ไร่)	สับปะรด (ไร่)	พืชผัก (ไร่)	ยาง พารา (ไร่)
5	บ้านหลุมรั้ง	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	บ้านหนองไก่อูม	-	-	1,900	387	110	40	-
10	บ้านหนองเต็ง	10	-	1,480	252	410	15	-
11	บ้านไร่ใหม่	25	15	670	645	2,180	22	200
12	บ้านวังทอง	272	240	850	250	-	37	-
13	บ้านงาม	40	30	450	130	650	26	110
14	บ้านวังเงิน	-	-	850	-	-	43	-
15	บ้านจงเจริญ	30	25	750	30	-	25	-
16	บ้านจัดสรร	20	10	1,050	100	-	30	-
17	บ้านไร่พัฒนา	170	130	350	350	550	30	15
18	บ้านถ้ำผาวัง จันทร์	120	-	1,200	330	150	35	-
รวม		1,090	795	21,349	4,970	9,470	579	765

6.2 การประมง และ 6.3 การปศุสัตว์

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดสัตว์					
		โคเนื้อ (ตัว)	สุกร (ตัว)	ไก่ (ตัว)	แพะ (ตัว)	กึ่ง ขาว (ไร่)	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	บ้านหลุมรั้ง	-	81	-	-	-	-
6	บ้านหนองหมู	351	45	-	-	-	-
7	บ้านสันติสุข	27	11	-	-	-	-

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชนิดสัตว์					
		โคเนื้อ (ตัว)	สุกร (ตัว)	ไก่ (ตัว)	แพะ (ตัว)	กึ่ง ขาว (ไร่)	กึ่งดำ กรม (ไร่)
8	บ้านลำเหย	18	-	38	-	-	-
9	บ้านหนองไก่อูม	20	54	-	35	-	-
10	บ้านหนองเต็ง	-	197	-	-	-	-
11	บ้านไร่ใหม่	4	19	-	-	-	-
12	บ้านวังทอง	27	70	-	420	-	-
13	บ้านงาม	-	-	-	-	-	-
14	บ้านวังเงิน	-	4	-	-	-	-
15	บ้านจงเจริญ	5	35	-	-	-	-
16	บ้านจัดสรร	18	11	-	-	-	-
17	บ้านไร่พัฒนา	16	-	-	-	-	-
18	บ้านถ้ำผาวัง จันทร์	5	-	-	-	-	-
รวม		729	879	67	455	10	10

ที่มา : ระบบฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกร กรมส่งเสริมการเกษตร ข้อมูล มีนาคม 2564

6.4 การบริการ

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

6.5 การท่องเที่ยว (สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ)

สนามกีฬาท้องถิ่น/ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 11 แห่ง ได้แก่

1. สนามกีฬาโรงเรียนบ้านไร่เจริญ หมู่ที่ 1 บ้านไร่เจริญ
2. สนามกีฬาโรงเรียนชุมชนบ้านหลุมร้าง หมู่ที่ 5 บ้านหลุมร้าง
3. สนามกีฬาโรงเรียนบ้านหนองหมู หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู
4. สนามกีฬาโรงเรียนบ้านยางสูง หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข

- | | |
|--|--------------------------|
| 5. สนามกีฬาโรงเรียนไทยรัฐวิทยา 21 (บ้านลำเหย) | หมู่ที่ 9 บ้านหนองไก่อ๋ม |
| 6. ลานกีฬาต้านยาเสพติดบ้านหนองหมู | หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู |
| 7. ลานกีฬาต้านยาเสพติดบ้านวังเงิน | หมู่ที่ 14 บ้านวังเงิน |
| 8. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ สถานีอนามัยบ้านหลุมรัง | หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง |
| 9. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ หน้าศาลเจ้าพ่อปู่ฤๅษีตาไฟ | หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข |
| 10. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ ลานกีฬา | หมู่ที่ 14 บ้านวังเงิน |

6.6 อุตสาหกรรม จำนวนโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 2 แห่ง

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

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ จำนวน 2 แห่ง

1. กลุ่มเกษตรบ้านหนองเต็ง ประเภท ผลิตชาใบหม่อน
2. กลุ่มสับปะรดบ้านไร่เจริญ ประเภท สับปะรดกวน

6.8 แรงงาน

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

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา (สถาบันและองค์กรทางศาสนา)

7.1.1 วัด จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------|
| 1. วัดยางสูง | หมู่ที่ 4 บ้านยางสูง |
| 2. วัดหลุมรังพัฒนา | หมู่ที่ 5 บ้านหลุมรัง |
| 3. วัดหนองหมู | หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู |
| 4. วัดเทพนิมิตโชติการาม | หมู่ที่ 7 บ้านสันติสุข |
| 5. วัดลำเหยสามัคคีธรรม | หมู่ที่ 9 บ้านหนองไก่อ๋ม |
| 6. วัดถ้ำผาวังจันทร์ | หมู่ที่ 18 บ้านถ้ำผาวังจันทร์ |
| 7. สำนักปฏิบัติธรรมธาตุวิสุทธิ | หมู่ที่ 18 บ้านถ้ำผาวังจันทร์ |

7.1.2 ศาลเจ้า จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

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

7.1.3 มูลนิธิ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

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

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

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

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น สานชะลอม
2. ภาษาถิ่น เช่น ภาษาไทยโซ่ง

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. กลุ่มเกษตรบ้านหนองเต็ง ประเภท ผลิตชาใบหม่อน
2. กลุ่มสับประรดบ้านไร่เจริญ ประเภท สับประรดกวน

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

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

8.2 ป่าไม้

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

8.3 ภูเขา

เป็นที่ราบลุ่มสลับภูเขาเตี้ย ๆ โดยบริเวณทางทิศเหนือติดภูเขาช่องอินทรีย์ ทิศตะวันตกติดภูเขาอีมครีม และทิศตะวันออกเป็นที่ราบและสลับภูเขา ทิศเหนือและทิศใต้ โดยทั่วไปเป็นที่ราบ เหนือระดับน้ำทะเล 139 เมตร

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

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

8.5 การระบายน้ำ

- จำนวนราง/ท่อระบายน้ำ 1 แห่ง รวมระยะทาง 0.150 กม.
- ถนนที่มีราง/ท่อระบายน้ำด้านเดียว 1 สาย ระยะทาง 0.150 กม.
- บริเวณที่มีน้ำท่วมถึง 12 หมู่บ้าน
- ระยะเฉลี่ยที่น้ำท่วมขังนานที่สุด 7 วัน ประมาณช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม ของทุกปี (สาเหตุของน้ำท่วมขังเกิดจากอุทกภัยน้ำป่าไหลหลาก)

9. อื่น ๆ

9.1 การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

- สถานที่กำจัดขยะ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านหนองหมู 1 แห่ง
- วิธีการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย โดยการจัดเก็บเอง/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
- ถังรองรับขยะมูลฝอย จำนวน 800 ใบ
- พนักงานขับรถเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย 1 คน
- พนักงานเก็บ ขน และกวาดขยะมูลฝอย 2 คน
- มีที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย (ใช้ไปประมาณ 5 ไร่) 30 ไร่
- อัตราค่าธรรมเนียม กำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

(1) ครั้วเรือน	20 บาท / เดือน
(2) ร้านค้า	30 บาท / เดือน
(3) โรงงานอุตสาหกรรม	1,000 บาท / เดือน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประเด็นที่ได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องในหลายพื้นที่ เนื่องจากสามารถสะท้อนคุณภาพการให้บริการสาธารณะและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานท้องถิ่น งานวิจัยของเทศบาลตำบลคูได้ 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 ซึ่งเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยของประชาชน 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) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน 2)) งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) จำนวน 100 คน 3) งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 100 คน และ 4) งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 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 งาน

บริการ คือ 1) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) 3) งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง และ 4) งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

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	ไม่เก็นร้อยละ 95	ให้คะแนน 9
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 90	ให้คะแนน 8
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 85	ให้คะแนน 7
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 80	ให้คะแนน 6
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 75	ให้คะแนน 5
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 70	ให้คะแนน 4
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 65	ให้คะแนน 3
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 60	ให้คะแนน 2
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 55	ให้คะแนน 1
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เก็นร้อยละ 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

นำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปี 2569 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่าง ที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอ บ่อพลอย จังหวัด กาญจนบุรี จำนวน 400 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยงานบริการจำนวน 4 งาน บริการ ดังนี้

- 2.1 งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 2.2 งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS)
- 2.3 งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง
- 2.4 งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

รายการ	งานเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ (N=100)		งานบริการรถกู้ ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) (N=100)		งานด้านจัดการ จัดเก็บภาษีและ สิ่งปลูกสร้าง (N=100)		งานติดตั้งและ ซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ (N=100)		รวม (N=400)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ										
- ชาย	39	39.00	58	58.00	47	47.00	63	63.00	207	51.75
- หญิง	61	61.00	42	42.00	53	53.00	37	37.00	193	48.25
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	400	100.00
อายุ										
- 18 – 30 ปี	6	6.00	18	18.00	11	11.00	24	24.00	59	14.75
- 31 – 40 ปี	14	14.00	27	27.00	23	23.00	29	29.00	93	23.25
- 41 – 50 ปี	21	21.00	24	24.00	31	31.00	22	22.00	98	24.50
- 51 – 60 ปี	27	27.00	19	19.00	22	22.00	17	17.00	85	21.25
- มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	32	32.00	12	12.00	13	13.00	8	8.00	65	16.25
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	400	100.00
อาชีพ										
-รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	19	19.00	28	28.00	24	24.00	21	21.00	92	23.00
-เกษตรกร	44	44.00	21	21.00	30	30.00	27	27.00	122	30.50
-ค้าขาย	15	15.00	18	18.00	22	22.00	19	19.00	74	18.50
-รับจ้าง	13	13.00	25	25.00	16	16.00	26	26.00	80	20.00
-อื่นๆ.....	9	9.00	8	8.00	8	8.00	7	7.00	32	8.00
รวม	100	100.00	100	100.00	100	100.00	100	100.00	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.75 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.50

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 งานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ

การสำรวจความพึงพอใจงานเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.78	0.24	95.60	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
3. มีการกำหนดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.19	97.00	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	0.16	97.80	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.92	0.14	98.40	มากที่สุด
รวม	4.85	0.19	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสม	4.88	0.17	97.60	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.79	0.24	95.80	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์	4.83	0.20	96.60	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและช่องทางการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
5. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือติดตามผลการให้บริการได้อย่างสะดวก	4.80	0.22	96.00	มากที่สุด
รวม	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพและเหมาะสม	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการอย่างเป็นมิตร	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.90	0.15	98.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.85	0.18	97.00	มากที่สุด
รวม	4.84	0.19	96.80	มากที่สุด

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอและสะดวกต่อการเข้ารับบริการของผู้สูงอายุ	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
3. มีที่นั่งพักหรือบริเวณรอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ราวจับ ห้องน้ำ และที่จอดรถอย่างเหมาะสม	4.86	0.19	97.20	มากที่สุด
5. มีป้ายบอกจุดบริการและป้ายแนะนำต่าง ๆ ที่ชัดเจน มองเห็นและเข้าใจได้ง่าย	4.88	0.17	97.60	มากที่สุด
รวม	4.83	0.22	96.60	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็น ร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} =$

4.85) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการอย่างเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีป้ายบอกจุดบริการและป้ายแนะนำต่าง ๆ ที่ชัดเจน มองเห็นและเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ราวจับ ห้องน้ำ และที่จอดรถอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีที่นั่งพักหรือบริเวณรอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2569 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

2.2 งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS)

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) การประเมินครั้งนี้ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.90	0.15	98.00	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.88	0.17	97.60	มากที่สุด
3. มีการกำหนดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.92	0.14	98.40	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด
รวม	4.87	0.17	97.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสม	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.83	0.20	96.60	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์	4.85	0.19	97.00	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและช่องทางการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
5. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือติดตามผลการให้บริการได้อย่างสะดวก	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
รวม	4.82	0.22	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพและเหมาะสม	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการอย่างเป็นมิตร	4.88	0.17	97.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.88	0.16	97.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.90	0.15	98.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.92	0.14	98.40	มากที่สุด
รวม	4.88	0.16	97.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. จุดรับแจ้งเหตุและจุดให้บริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉินมีความพร้อมและเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.79	0.24	95.80	มากที่สุด

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
2. รถกู้ชีพ/รถฉุกเฉินมีสภาพสะอาด ปลอดภัย และพร้อมใช้งาน	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด
3. ภายในรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉินมีพื้นที่เหมาะสมและเอื้อต่อการช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้ประสบเหตุ	4.87	0.18	97.40	มากที่สุด
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับการช่วยเหลือฉุกเฉินอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน	4.86	0.19	97.20	มากที่สุด
5. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉินมีความสะอาดและได้มาตรฐาน	4.90	0.15	98.00	มากที่สุด
รวม	4.85	0.19	97.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.86	0.19	97.20	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีการกำหนดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสม และประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือติดตามผลการให้บริการได้อย่างสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} =$

4.90) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉินมีความสะอาดและได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมา ภายในรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉินมีพื้นที่เหมาะสมและเอื้อต่อการช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้ประสบเหตุ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จุดรับแจ้งเหตุและจุดให้บริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉินมีความพร้อมและเหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

2.3 งานด้านการจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง

โดยในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้านและภาพรวม ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.76	0.27	95.20	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.82	0.25	96.40	มากที่สุด
3. มีการกำหนดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	0.22	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.23	96.20	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.78	0.21	95.60	มากที่สุด
รวม	4.80	0.24	96.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสม	4.63	0.32	92.60	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.75	0.27	95.00	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์	4.69	0.30	93.80	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและช่องทางการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.68	0.29	93.60	มากที่สุด
5. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือติดตามผลการให้บริการได้อย่างสะดวก	4.78	0.24	95.60	มากที่สุด
รวม	4.71	0.28	94.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพและเหมาะสม	4.85	0.19	97.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการอย่างเป็นมิตร	4.84	0.20	96.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.75	0.27	95.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.84	0.18	96.80	มากที่สุด
รวม	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ให้บริการด้านภาษีมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.77	0.26	95.40	มากที่สุด
2. มีพื้นที่และที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.80	0.24	96.00	มากที่สุด
3. มีป้ายบอกจุดบริการ ขั้นตอน หรือจุดติดต่อด้านภาษีที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.26	96.80	มากที่สุด
4. มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์ม และอุปกรณ์สำหรับการชำระภาษีอย่างเพียงพอ	4.75	0.27	95.00	มากที่สุด
5. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางและมีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเหมาะสม	4.77	0.22	95.40	มากที่สุด
รวม	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.78	0.25	95.60	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ มีการกำหนดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือติดตามผลการให้บริการได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 92.60 ($\bar{X} = 4.63$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี

แต่งกายสุภาพและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการอย่างเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีป้ายบอกจุดบริการ ขั้นตอน หรือจุดติดต่อด้านภาษีที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือ มีพื้นที่และที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์ม และอุปกรณ์สำหรับการชำระภาษีอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$)

ภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$)

2.4 งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

การสำรวจความพึงพอใจ งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ แสดงผลการสำรวจทั้ง 4 ด้าน และภาพรวม ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.79	0.24	95.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.83	0.21	96.60	มากที่สุด
3. มีการกำหนดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.86	0.22	97.20	มากที่สุด
4. มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.79	0.24	95.80	มากที่สุด
5. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.81	0.18	96.20	มากที่สุด
รวม	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสม	4.75	0.27	95.00	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.79	0.24	95.80	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์	4.75	0.21	95.00	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและช่องทางการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	4.82	0.26	96.40	มากที่สุด
5. ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือติดตามผลการให้บริการได้อย่างสะดวก	4.80	0.23	96.00	มากที่สุด
รวม	4.78	0.25	95.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพและเหมาะสม	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการอย่างเป็นมิตร	4.84	0.19	96.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.86	0.18	97.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.85	0.18	97.00	มากที่สุด
รวม	4.84	0.19	96.80	มากที่สุด

รายการ	ความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	SD	ร้อยละ	ระดับ
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีความพร้อมและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	4.91	0.14	98.20	มากที่สุด
2. วัสดุและอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาใช้มีคุณภาพและเหมาะสมกับพื้นที่	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
3. บริเวณที่ดำเนินการติดตั้งหรือซ่อมแซมได้รับการจัดพื้นที่อย่างเหมาะสมและปลอดภัย	4.85	0.19	97.00	มากที่สุด
4. มีอุปกรณ์หรือเครื่องหมายเตือนเพื่อความปลอดภัยระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม	4.87	0.17	97.40	มากที่สุด
5. หลังการติดตั้งหรือซ่อมแซม มีการจัดเก็บอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อยและปลอดภัย	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
รวม	4.85	0.18	97.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.82	0.21	96.40	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	-	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการกำหนดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน และมีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$)

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและช่องทางการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาคือ ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือติดตามผลการให้บริการได้อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสม และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$)

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีความพร้อมและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมาคือ มีอุปกรณ์หรือเครื่องหมายเตือนเพื่อความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ วัสดุและอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาใช้มีคุณภาพและเหมาะสมกับพื้นที่ และหลังการติดตั้งหรือซ่อมแซม มีการจัดเก็บอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อยและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ภาพรวม ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปี 2569 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$)

2.5 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

โดยในการประเมินสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง

รายการ	ด้านกระบวนการ	ด้านช่องทางให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านสถานที่	รวมเฉลี่ย	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.85	4.82	4.84	4.83	4.84	96.80	มากที่สุด
2. งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS)	4.87	4.82	4.88	4.85	4.86	97.20	มากที่สุด
3. งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง	4.80	4.71	4.82	4.79	4.78	95.60	มากที่สุด
4. งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	4.82	4.78	4.84	4.85	4.82	96.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.83	4.78	4.85	4.83	4.82	96.40	มากที่สุด
ร้อยละระดับความพึงพอใจ	96.60	95.60	97.00	96.60	96.40	96.40	มากที่สุด
ระดับคะแนน	10	10	10	10	10	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปี 2569 พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากการลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งนั้น ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่าง ๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

1. งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
 - อยากให้ประชาสัมพันธ์วัน เวลา และขั้นตอนการรับเบี้ยยังชีพให้ชัดเจน

- ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ
2. งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS)
- อยากให้รถกู้ชีพเข้าถึงจุดเกิดเหตุได้รวดเร็ว
3. งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- ควรประชาสัมพันธ์กำหนดชำระภาษีให้ประชาชนทราบล่วงหน้า
 - อยากให้เจ้าหน้าที่อธิบายเรื่องภาษีและเอกสารต่าง ๆ ให้เข้าใจง่าย
 - ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสอบถามหรือชำระภาษีให้สะดวกมากขึ้น
4. งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
- อยากให้ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุดให้รวดเร็ว
 - ควรตรวจสอบไฟตามถนนและบริเวณจุดเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ
5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- ไม่มี

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และงานบริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1) งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2) งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) 3) งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง และ 4) งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า

1. งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 44.00
2. งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 และอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 25.00
3. งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.00
4. งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.00 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 27.00
5. งานการบริการโดยรวม องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.75 มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.50

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อจำแนกตามงานบริการ พบว่า

1. งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

2. งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)

3. งานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$)

4. งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$)

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้ง อำเภอปอพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.82 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.40 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งสามารถจัดบริการและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ รวมถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม (2563) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 และสอดคล้องกับ เทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย (2564) ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกกระบวนการที่ชัดเจน และคุณภาพของบุคลากร

เมื่อพิจารณางานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 60 ปี และประกอบอาชีพเกษตรกร ดังนั้น การให้บริการที่มีขั้นตอนชัดเจน เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม จึงเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ เทศบาลเมืองลำพูน (2561) ที่พบว่า ความสุภาพและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งการจัดระบบขั้นตอนและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมยังช่วยยกระดับความพึงพอใจของประชาชนได้

สำหรับงานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS) พบว่า มีความพึงพอใจสูงที่สุดในจำนวน 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.86 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.20 แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความพร้อมในการให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของบริการที่ประชาชนคาดหวัง โดยเฉพาะบริการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและการช่วยเหลือประชาชน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม (2563) ซึ่งพบว่างานด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติและการให้บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉินเป็นงานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่าความพร้อม ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการให้บริการมีส่วนสำคัญต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชน

ในส่วนของงานด้านจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 แม้จะเป็นงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับอีก 3 งาน แต่ยังถือว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานโดยรวมสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดี อย่างไรก็ตาม หน่วยงานยังสามารถพัฒนาด้านความสะดวก ความรวดเร็วของขั้นตอน การประชาสัมพันธ์ และช่องทางการติดต่อให้ดียิ่งขึ้น ผลดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ (2562) ที่พบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและความชัดเจนของกระบวนการทำงาน แต่ยังมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความรวดเร็วของขั้นตอนการดำเนินงาน รวมทั้งสอดคล้องกับ เทศบาลตำบลคูเต่า จังหวัดน่าน (2563) ที่เสนอให้พัฒนาด้านความรวดเร็วและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการให้ทั่วถึงมากขึ้น

สำหรับงานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.40 แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน ทั้งในเรื่องขั้นตอนการรับบริการ การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาหรือความต้องการของประชาชน อย่างไรก็ตาม การเพิ่มช่องทางสำหรับแจ้งปัญหา การติดตามผล และการประชาสัมพันธ์ความคืบหน้าในการดำเนินงาน จะช่วยเพิ่มความสะดวกและสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากการศึกษาของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม (2563) ที่เสนอให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการติดต่อระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาทั้ง 4 งานร่วมกัน จะเห็นได้ว่าค่าความพึงพอใจมีความแตกต่างกันไม่มาก โดยอยู่ระหว่าง ค่าเฉลี่ย 4.78–4.86 หรือร้อยละ 95.60–97.20 และทุกงานอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรังที่สามารถตอบสนองประชาชนได้ในระดับสูง ผลดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลคูเต่า จังหวัดน่าน (2563) เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ (2562) เทศบาลตำบลเวียงพางคำ จังหวัดเชียงราย (2564) เทศบาลเมืองลำพูน (2561) และองค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดมหาสารคาม (2563) ซึ่งต่างสะท้อนให้เห็นว่า กระบวนการที่ชัดเจน ความรวดเร็วในการดำเนินงาน คุณภาพและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การอำนวยความสะดวก และช่องทางการเข้าถึงบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

โดยสรุป การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมรั้งมีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยงานบริการทั้ง 4 งานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แม้ผลการประเมินจะอยู่ในระดับสูงทุกงาน แต่การรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องยังเป็นสิ่งสำคัญ โดยควรให้ความสำคัญกับการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพิ่มความเร็วในการดำเนินงาน พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เพิ่มช่องทางการติดต่อและติดตามผล ตลอดจนประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม เพื่อการพัฒนาและรักษามาตรฐานการบริการให้ดียิ่งขึ้น สามารถนำเสนอข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ต่อเนื่อง โดยเฉพาะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สุภาพ เอาใจใส่ และสามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้อย่างชัดเจน
2. ควรพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน
3. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยนำช่องทางออนไลน์และเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม และติดตามผลได้สะดวกยิ่งขึ้น
4. ควรพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอความคิดเห็นเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนอย่างต่อเนื่องในทุกปี เพื่อเปรียบเทียบผลการให้บริการและนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรเพิ่มการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิด เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนในรายละเอียดมากขึ้น
3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน เช่น อายุ อาชีพ ความถี่ในการรับบริการ และประเภทของงานบริการ เพื่อให้สามารถพัฒนาการบริการได้ตรงกับความต้องการของประชาชนแต่ละกลุ่ม
4. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังงานบริการด้านอื่น ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจและสะท้อนภาพรวมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
5. ควรนำผลการศึกษาในแต่ละปีมาเปรียบเทียบกับกัน เพื่อพิจารณาแนวโน้มความพึงพอใจ ติดตามผลการปรับปรุง และประเมินว่าการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นหรือไม่

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). **แนวทางการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กาญจนา แสงเพชร. (2563). **การพัฒนาเด็กและเยาวชนในระดับท้องถิ่นเพื่อความยั่งยืน**. *วารสารการพัฒนาชุมชน*, 15(1), 101-120.
- กิติมา ปรีดีดิolk.(2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี**. ปรศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (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 อำเภอลำปาง จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำราคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนานาวิทยา.
- พรณี ชุตินันธดา. **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 ชีรชัย. (2561). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น. วารสารการบริหารท้องถิ่น**, 11(2), 55-70.
- ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม.(2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รายงานวิจัย.**
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550)., **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**.พิมพ์ครั้งที่ 2,กรุงเทพมหานคร : ยูนิซีแอล บุ๊คส์.
- สุพจน์ วงศ์คำจันทร์. (2562). **คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับชุมชน. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 9(3), 77-92
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลศรีดอนแฝด. 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 2569**

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. งานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.	มีการกำหนดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสม					
2.	มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
3.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์					
4.	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและช่องทางการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
5.	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือติดตามผลการให้บริการได้อย่างสะดวก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพและเหมาะสม					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการอย่างเป็นมิตร					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
1.	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ					
2.	สถานที่ให้บริการมีพื้นที่เพียงพอและสะดวกต่อการเข้ารับบริการของผู้สูงอายุ					
3.	มีที่นั่งพักหรือบริเวณรอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
4.	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ราวจับ ห้องน้ำ และที่จอดรถอย่างเหมาะสม					
5.	มีป้ายบอกจุดบริการและป้ายแนะนำต่าง ๆ ที่ชัดเจน มองเห็นและเข้าใจได้ง่าย					

2. งานบริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉิน (EMS)

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.	มีการกำหนดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสม					
2.	มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
3.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์					
4.	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและช่องทางการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
5.	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือติดตามผลการให้บริการได้อย่างสะดวก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพและเหมาะสม					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการอย่างเป็นมิตร					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
1.	จุดรับแจ้งเหตุและจุดให้บริการรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉินมีความพร้อมและเหมาะสมต่อการให้บริการ					
2.	รถกู้ชีพ/รถฉุกเฉินมีสภาพสะอาด ปลอดภัย และพร้อมใช้งาน					
3.	ภายในรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉินมีพื้นที่เหมาะสมและเอื้อต่อการช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้ประสบเหตุ					
4.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับการช่วยเหลือฉุกเฉินอย่างเพียงพอและพร้อมใช้งาน					
5.	อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในรถกู้ชีพ/รถฉุกเฉินมีความสะอาดและได้มาตรฐาน					

3. งานด้านการจัดการจัดเก็บภาษีและสิ่งปลูกสร้าง

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.	มีการกำหนดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสม					
2.	มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
3.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์					
4.	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและช่องทางการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
5.	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือติดตามผลการให้บริการได้อย่างสะดวก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพและเหมาะสม					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการอย่างเป็นมิตร					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
1.	สถานที่ให้บริการด้านภาษีมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสมต่อการให้บริการ					
2.	มีพื้นที่และที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม					
3.	มีป้ายบอกจุดบริการ ขั้นตอน หรือจุดติดต่อด้านภาษีที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.	มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์ม และอุปกรณ์สำหรับการชำระภาษีอย่างเพียงพอ					
5.	สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการเดินทางและมีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเหมาะสม					

4. งานติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	การให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
3.	มีการกำหนดลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	มีช่องทางในการติดต่อขอรับบริการที่สะดวกและเหมาะสม					
2.	มีช่องทางการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
3.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์					
4.	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลและช่องทางการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง					
5.	ประชาชนสามารถติดต่อสอบถามหรือติดตามผลการให้บริการได้อย่างสะดวก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพและเหมาะสม					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการอย่างเป็นมิตร					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
1.	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้งและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะมีความพร้อมและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
2.	วัสดุและอุปกรณ์ไฟฟ้าที่นำมาใช้มีคุณภาพและเหมาะสมกับพื้นที่					
3.	บริเวณที่ดำเนินการติดตั้งหรือซ่อมแซมได้รับการจัดพื้นที่อย่างเหมาะสมและปลอดภัย					
4.	มีอุปกรณ์หรือเครื่องหมายเตือนเพื่อความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
5.	หลังการติดตั้งหรือซ่อมแซม มีการจัดเก็บอุปกรณ์และพื้นที่ปฏิบัติงานให้เรียบร้อยและปลอดภัย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือ
ข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการ
พัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

