



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห่มข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว จำนวน 500 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในการให้บริการงานต่างๆ ทั้ง 5 งาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาแต่ละงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้ งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานบริการด้านกิจการประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และงานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน โดยเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของประชาชน, การให้บริการ

บทสรุปผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยได้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน 2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ 5) งานบริการด้านกิจการประปา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วยผู้รับบริการ 5 งานบริการ จำนวน 500 คน เครื่องมือ ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ โดยมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อคำถามแบบปลายเปิด สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยภาพรวม ทั้ง 5 งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 95.80 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจตามลำดับ ดังนี้

1.1 งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 งานบริการด้านกิจการประปา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.5 งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 95.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 ด้านผลการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของนายกองค์การบริหาร
ส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การที่อำนวยความสะดวก
ในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การศึกษานี้บรรลุวัตถุประสงค์ ขอขอบคุณคณะ
ผู้บริหาร บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งมีส่วนในการทำให้วิจัย
สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมราภรณ์ เพชรวาลี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสพิศ คำนวนชัย

อาจารย์ชวลิต ศุภศักดิ์ธำรง

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญภาพ	ช
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	14
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	16
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล	19
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
กรอบแนวคิดในการศึกษา	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	37
รูปแบบการดำเนินการศึกษา	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	41
หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ตอนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม	46
ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน	47
ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	54
ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	61
ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	67
ตอนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านกิจการประปา	74
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการวิจัย	82
อภิปรายผลการวิจัย	84
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	92
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูล	108
รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย	113

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	10
ภาพที่ 2 แผนที่ตำบลหลุมข้าว	21
ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษา	36

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในแต่ละงาน ภาพรวม	46
ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการจำแนกรายด้าน ภาพรวม	47
ตารางที่ 4.3 ข้อมูลส่วนบุคคลผลงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน	47
ตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน ภาพรวม	49
ตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน จำแนกรายด้าน	50
ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไป งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	54
ตารางที่ 4.7 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	56
ตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำแนกรายด้าน	56
ตารางที่ 4.9 ข้อมูลทั่วไป งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	61
ตารางที่ 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภาพรวม	63
ตารางที่ 4.11 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกรายด้าน	63
ตารางที่ 4.12 ข้อมูลทั่วไป งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์	68
ตารางที่ 4.13 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ภาพรวม	69
ตารางที่ 4.14 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ จำแนกรายด้าน	70
ตารางที่ 4.15 ข้อมูลทั่วไป งานบริการด้านกิจการประปา	74
ตารางที่ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ งานบริการด้านกิจการประปา ภาพรวม	76
ตารางที่ 4.17 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ งานบริการด้านกิจการประปา จำแนกรายด้าน	77

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในชนบทได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น (โกวิทย์ พวงงาม, 2544) องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจกำกับ ดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการปฏิรูประบบการบริหารราชการให้เป็นไปตามมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ อำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สอดคล้องกับกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยมีกระทรวงมหาดไทยทำหน้าที่ดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 คือ การประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้ง 4 มิติคือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์มิติที่ 2

ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

ปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตราที่ 250 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจ ในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการ พัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ ซึ่งต้องสอดคล้องกับ รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติ เกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่ เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำ บริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของ รัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะ ดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบ ภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560 หน้า 74-75)

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น หน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายอำนาจและหน้าที่ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และ อำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะ หรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วม ดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะ ดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการนั้นก็ได้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชน ยังเป็นองค์กรอิสระในการบริหารจัดการตามหลักการกระจายอำนาจ ดังนั้นการให้บริการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติและงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านการก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ การสาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่

จากเหตุผลดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้มารับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะ พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จึงได้มีการประสานความร่วมมือกับคณะผู้วิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน 5 ด้านหลัก ๆ คือ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ และพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มีต่อ 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน 2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ 5) งานบริการด้านกิจการประปา

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ใน 5 งาน ได้แก่

- (1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน
- (2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- (3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- (4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
- (5) งานบริการด้านกิจการประปา

1.2 สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ใน 5 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- (1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (5) ด้านผลการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ทั้ง 5 งานบริการ รวมทั้งสิ้นจำนวน 500 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และเนื่องจากมีจำนวนประชาชนที่แน่นอน (finite population) จึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการ

สุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวนทั้งหมด 500 คน เพื่อเก็บแบบสอบถามให้ได้ข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อนให้น้อยที่สุด และเป็นไปตามข้อกำหนดของหนังสือการดำเนินงานวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีรับผิดชอบดำเนินการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกการสุ่มตามลักษณะ และตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงานบริการ จำนวน 5 งานบริการ รวมทั้งสิ้น 500 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน 2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ 5) งานบริการด้านกิจการประปา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านผลการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสูงสุด

2. ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสร้างความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมลล์เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

5. ด้านผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง และการให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึงประชาชนส่วนรวม

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 5 งาน ได้แก่

1. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน
2. งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
3. งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
4. งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
5. งานบริการด้านกิจการประปา

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่เข้ารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทั้ง 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน 2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ 5) งานบริการด้านกิจการประปา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเองของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

เพียรเพ็ญ อินทร์เลิศ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้บรรลุถึงความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายของตนเองที่กำหนดไว้ และระดับความพึงพอใจยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของคนๆ นั้นด้วย

สมบัติ บารมี (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากทัศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งเราหรือสิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกของปัจเจกบุคคล

จิราพร กำจัดทุกข์ (2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกที่ยินดีความรู้สึกชอบในการได้รับการหรือได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือ ความต้องการที่บุคคลนั้นได้ตั้งไว้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์ที่ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับจาก การบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวัง เกี่ยวกับการบริการนั้น

น้ำลีน เทียมแก้ว (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้ มีทัศนคติที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง รักและชอบ ใจ

ทอนดานี เนเทงเว และคณะ (Tondani Nethengwe .et al., 2018) กล่าวว่า ความ พึงพอใจในคุณภาพการบริการ หมายถึง เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการ รับรู้คุณภาพการบริการที่เป็นผู้จัดการการให้บริการและจะบ่งบอกถึงความเป็นไปได้ว่าเมื่อใดการ จัดการและการรับรู้ของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคจะได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ดีมีความ สอดคล้องกันหรือความคล้ายคลึงกัน จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าอาจเป็นที่ประจักษ์หรือเป็นไป ได้มากขึ้น และสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีและมีการบอกต่อ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจาก การเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือจากการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือ เข้าใจกับความคาดหวังของลูกค้าซึ่งเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อส่วน ผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือจากการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆที่ เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) โดยการทำงานร่วมกับฝ่ายต่างๆซึ่งยึดการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจาก ความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้อง มากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือราคาสินค้า (Price) นั่นเองโดยคุณค่าที่ ส่งมอบแก่ลูกค้าคือความแตกต่างระหว่างคุณค่าลูกค้ารวม (Total customer cost) และคุณค่าลูกค้า รวมคือกลุ่มผลประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการหนึ่งๆส่วนต้นทุนลูกค้ารวม ได้แก่กลุ่มของต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่าจะเกิดขึ้นจากการประเมินการได้รับและการใช้ผลิตภัณฑ์หรือ บริการนั้นๆ

ฮอร์น (Hornby, 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

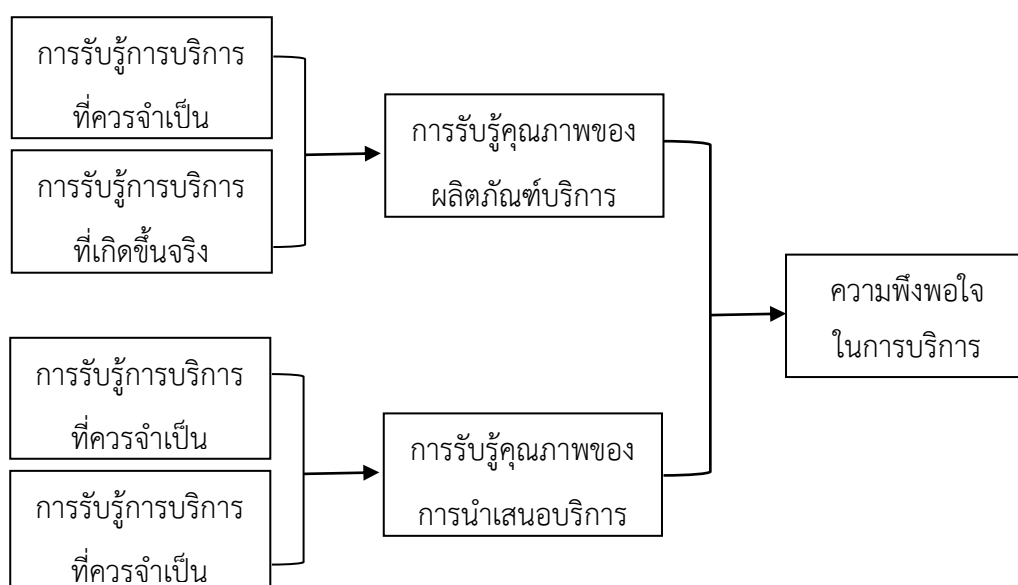
จากการให้ความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ให้หลักการองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้ 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ลูกค้าจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อลูกค้า ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการของมนุษย์โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสิ่งสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นทำให้เกิดความรู้ ว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและภายใน
2. ความต้องการทางจิตใจและสังคม (psychological and social) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย

3. ความสำคัญของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดและสำคัญที่สุดของงานด้านบริการการสร้าง ความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ใช้บริการที่องค์กร ผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหารองค์กร และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้บริหารในการที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป ได้แก่ สถานที่อุปกรณ์ เครื่องใช้บุคลากรลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่น และความเข้าใจต่อผู้อื่น

4. การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ

สรชัย พิศาลบุตร (2551) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธีคือ

1. วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการเป็นการวัดระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ โดยตรงทำได้ โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

2. วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลาง หรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. (1990) ได้กำหนดคุณภาพบริการไว้ทั้งหมด 5 ด้าน ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับอย่างชัดเจนโดยลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้เช่น ป้ายสัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถให้บริการได้ตาม ที่จะให้ไว้บริการตามที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ

3. ด้านการตอบสนอง หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการ ผู้ใช้บริการได้อย่างทัน่วงทีตามความต้องการของผู้รับบริการ

4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ หมายถึงการที่ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการบริการขององค์กร

5. ด้านการเอาใจใส่ เป็นการดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ รวมถึงให้ความสำคัญและให้เกียรติผู้รับบริการ

นอกจากนี้การวัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะทำได้โดยการสำรวจ ซึ่งเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างหนึ่งที่มีรูปแบบแตกต่างกัน (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2546) ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยปกติแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามหลายคำถามหรือข้อความหลายข้อความ เพื่อเป็นตัวเลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับที่ได้กำหนดไว้

2. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์เป็นวิธีที่หากผู้ทำการสำรวจเป็นผู้ที่ผ่านการอบรม หรือ มีประสบการณ์จะทำให้สามารถเก็บข้อมูลความพึงพอใจได้โดยมีประสิทธิภาพสูง ข้อได้เปรียบ คือ ผู้สำรวจจะทราบความคิดเห็นๆ ของผู้กำลังตอบ และอาจใช้คำถามปลายเปิดเพิ่มได้

3. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล เป็นวิธีสัมภาษณ์รายตัวหรือนัดหมายเป็นทางการ สามารถบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์ที่เป็นระบบจะต้องใช้คำถามแบบเฉพาะเจาะจงและตามลำดับ จึงจะเกิดประสิทธิผล

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องโดยย่อแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กันดังนี้

1. การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่าน เขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสียคือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามาก และอาจมีข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อดีของวิธีนี้ คือ ได้คำตอบที่

มีความหมายแน่นอน มีความสะดวกรวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสถานะที่มีความต่อเนื่อง ไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามจึงนิยมสร้างแบบมาตรอันดับ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

อำนาจ บุนยรัตน์ไมตรี (2559) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (2558) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับจากรัฐในเรื่องที่เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะ ในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่าง ๆ

นราธิป ศรีราม (2557) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

มานิตย์ จุมปา (2556) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองกระทำเพื่อประโยชน์สาธารณะอันเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การคมนาคมขนส่ง การศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่ถือว่าเป็นการบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการจัดทำโดยฝ่ายปกครองทั้งหลาย อันได้แก่บรรดานิติบุคคล คือ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือวิสาหกิจมหาชนทั้งหลาย หรืออาจเป็นกิจการที่ดำเนินการโดยเอกชน แต่จะต้องเป็นกิจการที่ฝ่ายปกครองมอบให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนและฝ่ายปกครองยังคงมีความสัมพันธ์กับกิจการนั้นอยู่ คือ ยังคงต้องเป็นผู้ควบคุมการดำเนินกิจกรรมของเอกชนให้อยู่ในสภาพเดียวกับที่ฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำ

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมบริการที่ภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะของผู้รับบริการให้ได้ความพึงพอใจ มีชีวิตความเป็นอยู่ที่มีความสุข และเกิดความเสมอภาคกับคนทุกกลุ่ม

อรทัย ก๊กผล (2552) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

จากทัศนะของนักวิชาการสามารถสรุปความหมายของการบริการสาธารณะ ได้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน

2. การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, สรุปสาระสำคัญมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้ เป็นอย่างดีดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติเพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาลและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้ การควบคุมของรัฐ เมื่อใดที่การปกครองท้องถิ่นมั่นคงและมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้มากที่สุด การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของรัฐในการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วนออกไปให้ท้องถิ่นดำเนินการกิจการบางอย่างได้เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครองโดยอิสระอย่างสิ้นเชิง หรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนของท้องถิ่น แต่เป็นผลเกิดจากรัฐ คือรัฐเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐย่อมสามารถควบคุมการปกครองท้องถิ่นได้ความเป็นอิสระของแต่ละท้องถิ่นหรือการปลอดจากการควบคุมของรัฐจะมีมาน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปฏิบัติที่แตกต่างกันไปภายในรัฐ แต่ละรัฐ

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น

Holloway (1951 อ้างใน โกวิท พวงงาม, 2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Clark (1957 อ้างใน โกวิท พวงงาม, 2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

Montagu (1984 อ้างใน โกวิท พวงงาม, 2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953 : 574) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้อำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมียุทธศาสตร์ที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

จากทัศนะของนักวิชาการสามารถสรุปความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ว่า หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลาง ให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้อำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเป็นบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่น ก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน

2. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของท้องถิ่นไว้โดยสรุปได้ดังนี้

1. การมีอิสระในการปกครองตนเอง เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจทางการเมืองการปกครอง ความเป็นอิสระ (Autonomy) ของท้องถิ่นจึงอยู่ในรูปของการมีอำนาจสั่งการและดำเนินการ ในกิจการต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรับคำสั่งจากส่วนกลาง ส่วนกลาง มีอำนาจเพียงกำกับดูแลให้การดำเนินการของท้องถิ่นดำเนินไปภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้นความเป็นอิสระของท้องถิ่นจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง จะต้องประกอบด้วย การมีสถานะเป็นนิติบุคคล มีเขตพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีองค์กรเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง มีอำนาจหน้าที่ของตนเองในกิจการท้องถิ่น และมีการคลังเป็นของตนเอง

1.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสถานะเป็นนิติบุคคล คือ กลุ่มบุคคล องค์กร หรือทรัพย์สินที่จัดสรรไว้เป็นกองทุนเพื่อดำเนินกิจการอันใดอันหนึ่ง ซึ่งกฎหมายบัญญัติให้บุคคลอีกประเภทหนึ่งที่มีบุคลลธรรมดาให้มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา เว้นแต่สิทธิและหน้าที่ซึ่งโดยสภาพจะพึงมีหรือพึงเป็นได้เฉพาะแก่บุคคลธรรมดาเท่านั้น

1.2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นองค์กรกระจายอำนาจทางพื้นที่ (Decentralization territorial) กล่าวคือ เป็นกรณีที่รัฐแบ่งพื้นที่ออกเป็นพื้นที่ย่อยๆและมอบอำนาจหน้าที่หลายประการให้ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นดูแลรับผิดชอบในเขตพื้นที่ย่อยๆ นั้น หรืออีกนัยหนึ่ง ท้องถิ่นสามารถดำเนินการต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ของตนได้เฉพาะภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเท่านั้น เมื่อใดที่ท้องถิ่นดำเนินการนอกเขตพื้นที่ของตน โดยหลักแล้วการดำเนินการนั้นเป็นการดำเนินการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

1.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมียุทธศาสตร์ของตนเองซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยเสรี ท้องถิ่นเกิดจากการรวมตัวของประชาชนหลายๆคน แม้มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิหน้าที่เป็นของตนเองแยกจากประชาชนที่รวมตัวกัน มีอำนาจหน้าที่เป็นของตนเอง แต่ท้องถิ่นก็ไม่อาจใช้สิทธิหรือ

ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่นั้นได้ด้วยตนเอง จำต้องอาศัยบุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นองค์กรท้องถิ่นใช้อำนาจหน้าที่ในนามของท้องถิ่น องค์กรของท้องถิ่นจะประกอบไปด้วย สมาชิกท้องถิ่น และฝ่ายบริหารท้องถิ่น

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองในกิจการท้องถิ่นแยกต่างหากจากรัฐ

1.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการคลังของตนเอง การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐด้วยประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง แต่การที่ท้องถิ่นจะสามารถบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการคลัง เป็นของตนเอง กล่าวคือ มีระบบในการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้นั้น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดรายได้รายจ่ายจะบัญญัติไว้ในกฎหมายท้องถิ่นจะกำหนดเองโดยไม่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้ไม่ได้

2. การอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

การกำกับดูแลของรัฐเป็นวิธีการหนึ่งในการควบคุมท้องถิ่น ซึ่งระบบการควบคุมท้องถิ่นในปัจจุบันมี 3 ระบบ ได้แก่ ระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยไม่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นโดยตรง ระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นร่วมกับศาลปกครอง และระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด

3. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสระบอบประชาธิปไตย

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาลงท้องถิ่นของตน

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่มีชื่อและเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ โดยประชาชนเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้านเข้าไปเป็นสมาชิกสภา อบต. มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้มาจากการเลือกตั้งของประชาชน โดยมีนายอำเภอเป็นผู้มีอำนาจกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุดและอยู่ใกล้ชิดประชาชน สำหรับจุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง อบต. คือการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากที่สุด รับผิดชอบในเขตพื้นที่ของตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถพัฒนาตนเองไปสู่การปกครองตนเองในรูปแบบเทศบาล ซึ่งจากบทบัญญัติดังกล่าวนี้จึงทำให้ อบต. มีแนวโน้มลดลงทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวน อบต. ทั้งสิ้น 5,770 แห่ง จำนวนเทศบาลตำบล 1,797 แห่ง แต่ข้อมูล ณ วันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2558 มีจำนวน อบต. ทั้งสิ้น 5,335 แห่ง จำนวนเทศบาลตำบล 2,232 แห่ง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งและประวัติความเป็นมา

ประวัติความเป็นมา ไทยพวนบ้านหลุมข้าว มาจากเมืองพวน (ลาว) ล่องแพมาค้าขายมาถึงบ้านบัวทองหรือบางกอกก็ไม่แน่ชัดพอมานพบที่นั่นมีเกลือที่กินง่าย โดยเป็นเม็ดไม่ต้องต้มเหมือนเกลือเมืองพวน พอขายเสร็จหรือของหมดก็กลับบ้านไปบอกพี่น้องว่าทำมาหากินง่ายสมบูรณ์ จึงได้พากันมามาก เพื่อสืบสายหาพี่น้องที่มาก่อนก็มี ดังนั้นจึงได้ตัดไม้ทำแพ เพื่อล่องมาดั่งเคย แต่น้ำหลากมาก จึงอธิษฐานว่าแพไปหยุดอยู่ที่ใดก็จะทำมาหากิน ค้าขายปลูกบ้านแปลงเมืองอยู่ที่นี่ พอตีแพมาติดอยู่ที่บ้านดอนคา อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จึงทำมาหากินอยู่ที่นี่หลายครอบครัว

สมัยก่อนฤดูน้ำหลาก น้ำจะท่วมเยอะมาก เพราะไม่มีเขื่อน (เขื่อนเจ้าพระยาและเขื่อนชัยนาทในปัจจุบัน) ทำให้น้ำท่วมข้าว ไม่พอกิน มีแต่ปลามาก แต่ก่อนจะมีบ่อน้ำปลา โองน้ำปลาปลาร้า เป็นสินค้าประจำหมู่บ้าน เมื่อทำมาหากินลำบากผู้คนมากขึ้นจึงคิดจะหาที่กินใหม่ ผู้ที่มีกำลังพอที่จะย้ายที่อยู่ใหม่ จึงนำเกวียนออกมุ่งหน้าไปทางบ้านดอน พอมมาถึงบ้านหนองเกวียนหัก ผู้เล่าบอกว่าทั้งหมดหยุดกินข้าวางาย (ข้าวเช่า) พอกินอิ่มแล้วจึงเดินออกไปกินน้ำที่อยู่ใกล้ ๆ แต่เกิดอาเพศซึ่งถือว่าไม่ดี คือมีแร้งมารุมกินห่อข้าวที่เหลือ (แร้งกาถือว่าไม่เป็นมงคล) จึงกลับบ้านไปหาวันใหม่ที่ดี

แล้วจึงมาหาที่ทำกินใหม่จึงมาถึงบ้านหลุมข้าว เห็นห้วยใหญ่ปลาชุม พอย้ายมาอยู่ที่ขุดสระเพิ่มเติมขุดไปเรื่อยๆ ได้สระมีเกลบเปลือกหรือข้าวเปลือกก็ไม่รู้จึงได้เรียกว่าบ้านหลุมข้าว

อนึ่งสระใหญ่ปัจจุบันนั้นเดิมคือลำห้วยคลองกั้นเอาคลองทำสระและจึงขุดเพิ่มเติม

๔-๕ ไร่

1. ผู้สร้างอุโบสถคนแรก ชื่อหลวงพ่อยา มาจากพรหมบุรี (ดอนคา) จังหวัดสิงห์บุรี อุปัชฌาย์ องค์แรกชื่อจันทรา องค์ที่สองชื่อบัวภา องค์ที่สามชื่อภูมิ้องค์ที่สี่ชื่อสมยศ องค์ที่ห้าชื่อพระครูนิยุตพรหมจรรย์ องค์ที่หกชื่อ พระครูสุจิตตยาภิวัฒน์ ปัจจุบันชื่อพระครูศีลสาร

2. ครู -อาจารย์ใหญ่คนแรก ชื่ออาจารย์โพธิ์ บุญวัง คนที่สองอาจารย์ประกาศ ป้อมบุบผา (วันทอง) คนที่สามอาจารย์ตั้ง จำปางาม คนที่สี่อาจารย์จำรัส แสนดวงดี คนที่ห้าอาจารย์อาจศิริ ศรีวิสรณ์ คนที่หกอาจารย์ไพฑูรย์ อิมสำราญ เป็นคนปัจจุบัน

3. กำนันคนแรกชื่อหมื่นคำพา พินิจราช (ป้อมบุบผา) คนที่สองกำนันกอง เผื่อน้อย คนที่สามกำนันเคี่ยม ทาแปง คนที่สี่กำนันทองมา สุขชะ คนที่ห้ากำนันสังวาล ขุมแร่ คนที่หกกำนันสันทา แก้วทิพย์ และนายชาญ ดวงจิตร เป็นกำนันคนปัจจุบัน พ่อแม่ของกำนันสังวาลมาจากเมืองพรหม พ่อชื่อเรืองแม่ชื่อบุญผู้ที่เล่าอพยพมาจากเมืองพรหม มาหลุมข้าว ชื่อตาหวดดำ บุญอยู่ (ผู้ให้ข้อมูล พ.ศ. 2507) บันทึกโดยนายไพบูลย์ เชื้อสวຍ ให้ข้อมูล 2542 (อายุ 60 ปี)

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม การใช้ประโยชน์จากที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเกษตรกรรม ไม่มีป่าไม้และภูเขาองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าวมีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 48 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 30,000 ไร่

มีพื้นที่ทำการเกษตร 25,912 ไร่ โดยแบ่งเป็นพื้นที่ต่างๆ ดังนี้

แบ่งเป็นประเภท	จำนวนไร่
พื้นที่ทำการเกษตร	23,945 ไร่
พื้นที่ทำนา	23,685 ไร่
ไม้ผล	230 ไร่
พืชผัก	30 ไร่
พื้นที่อื่น ๆ	1,967 ไร่

เขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 8 ทางทิศเหนือของจังหวัดลพบุรี มีระยะทางห่างจากอำเภอโคกสำโรงประมาณ 13 กิโลเมตรและห่างจากจังหวัดลพบุรีระยะทางประมาณ 32 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลถลุงเหล็ก อ.โคกสำโรง

ทิศใต้ ติดกับ ตำบลห้วยโป่ง อ.โคกสำโรง ตำบลหนองทรายขาว อ.

บ้านหมี่

ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลวังขอนขำ และ ตำบลห้วยโป่ง อ.โคกสำโรง

ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลดงพลับและตำบลบางกระบือ อ.บ้านหมี่

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ฤดูร้อน ระหว่างเดือน มีนาคม-พฤษภาคม อากาศจะร้อน และแห้งแล้ง

ฤดูฝน ระหว่างเดือนมิถุนายน-ตุลาคม อากาศจะชุ่มชื้นในเดือนกันยายน

ฤดูหนาว ระหว่างเดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์ อากาศจะหนาวเย็นสลับกับ

อากาศร้อน

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินเป็นดินเหนียวจัด พันธุ์ข้าวที่เพาะปลูกในตำบลหลุมข้าว เช่น ข้าวพันธุ์ข้าวดอกมะลิ 501 ข้าวพันธุ์ กข.๖ ข้าวพันธุ์ กข.๘ หรือ กข.๑๕ ข้าวตาแห้ง ข้าวเหลือง ข้าวพันธุ์ชัยนาท

2. ด้านการเมืองการปกครอง

2.1. เขตการปกครอง

ประชากรทั้งสิ้น 3,229 คน แยกเป็นชาย 1,583 คน หญิง 1,646 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 67 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวน 1,129 ครัวเรือน ประชาชนในตำบลส่วนใหญ่เป็นชาวไทยพวนนับถือศาสนาพุทธตาม (ข้อมูลทะเบียนราษฎร์)

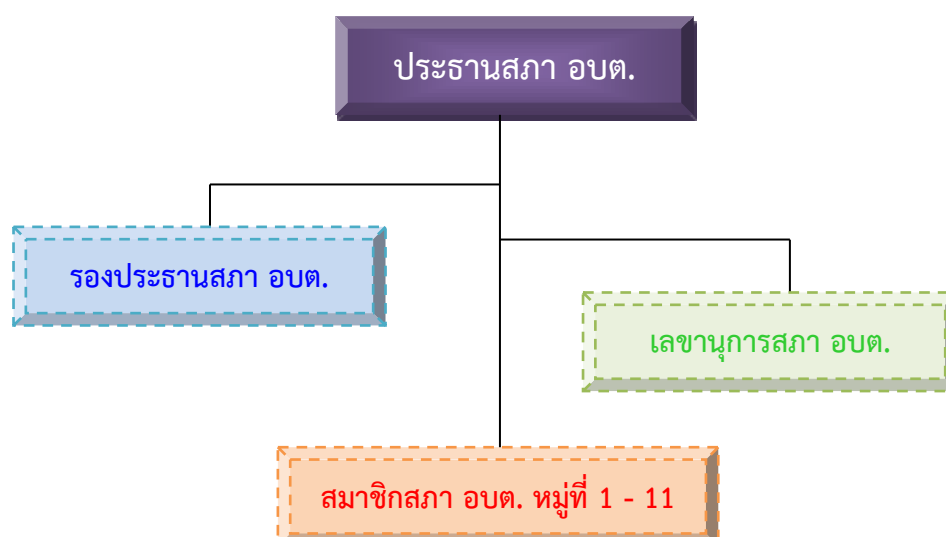
จำนวนหมู่บ้าน มี 11 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 1	บ้านเนินส้มกบ
หมู่ที่ 2	บ้านเนินส้มกบ
หมู่ที่ 3	บ้านโคกพรม
หมู่ที่ 4	บ้านหลุมข้าว
หมู่ที่ 5	บ้านหลุมข้าว
หมู่ที่ 6	บ้านหลุมข้าว
หมู่ที่ 7	บ้านหลุมข้าว
หมู่ที่ 8	บ้านหลุมข้าว
หมู่ที่ 9	บ้านวังเวิน
หมู่ที่ 10	บ้านพรมทินเหนือ
หมู่ที่ 11	บ้านพรมทินใต้

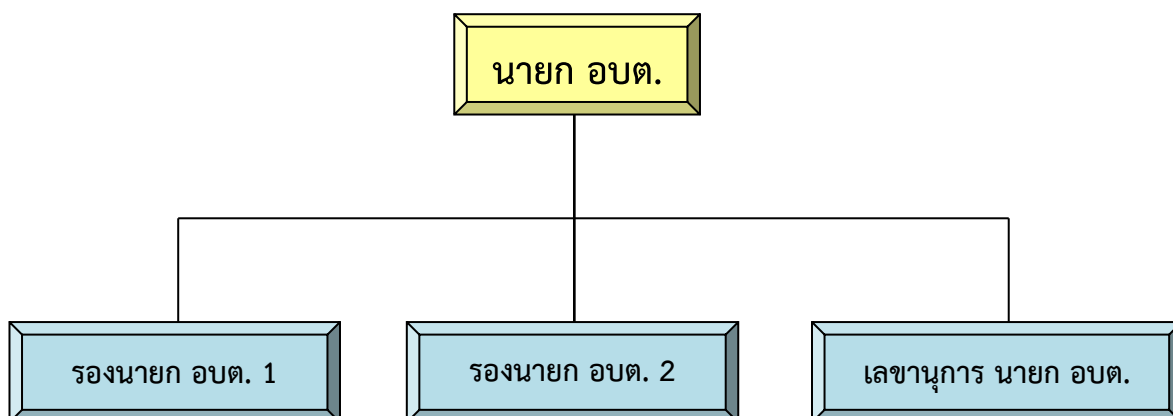
2.2 การเลือกตั้ง

โครงสร้างการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล



ผู้บริหาร อบต.



3. ประชากร

จำนวนครัวเรือนและประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว

หมู่บ้าน	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านเนินส้มกบ	37	65	75	140
2	บ้านเนินส้มกบ	40	55	69	124
3	บ้านโคกพรหม	90	137	124	261
4	บ้านหลุมข้าว	35	59	52	111
5	บ้านหลุมข้าว	164	223	231	454
6	บ้านหลุมข้าว	182	216	248	464
7	บ้านหลุมข้าว	122	157	178	335
8	บ้านหลุมข้าว	173	195	213	408
9	บ้านวังเวิน	22	25	25	50
10	บ้าน พรหมทินเหนือ	115	148	165	304
11	บ้านพรหมทินใต้	181	287	285	572
รวม		1,161	1,567	1,656	3,223

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือน 19 กรกฎาคม 2564

จำนวนประชากรที่อยู่อาศัยจริงตามข้อมูลทะเบียนราษฎร

4. สภาพสังคม

4.1 การศึกษา

(1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.หลุมข้าวแห่งที่ 1
ถ่ายโอนกรมการศาสนา (วัดธัญญะนิตยาราม) ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านหลุมข้าว
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.หลุมข้าวแห่งที่ 2
ตั้งอยู่โรงเรียนบ้านพรหมทิน ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านพรหมทินเหนือ

ชื่อโรงเรียน	ชาย	หญิง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหลุมข้าว	7	17
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านพรหมทิน	9	4
รวม	16	21

(2) โรงเรียนประถมศึกษา 2 แห่ง

- โรงเรียนบ้านหลุมข้าว ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านหลุมข้าว (อ.2 – ม.3)
- โรงเรียนบ้านพรหมทิน ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 บ้านพรหมทินเหนือ (อ.2 –ป.6)

(3) โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง

- โรงเรียนบ้านหลุมข้าว ตั้งอยู่ หมู่ที่ 7 บ้านหลุมข้าว

(4) ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนประจำตำบลหลุมข้าว 1 แห่ง

ยืนยันข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2564

ที่	ชื่อสถานศึกษา	จำนวนนักเรียน	ยืนยันข้อมูล ณ วันที่
1	โรงเรียนบ้านหลุมข้าว	149 คน	1 กรกฎาคม 2564
2	โรงเรียนบ้านพรหมทิน	65 คน	1 กรกฎาคม 2564

*โรงเรียนสังกัด สพฐ.

แบบรายงานจำนวนนักเรียน/นักศึกษา ในระบบโรงเรียน จำแนกตามระดับชั้น ชั้นปี และเพศ
โรงเรียนบ้านหลุมข้าว

ระดับชั้น	ชั้นปี	ชาย	หญิง	รวม
อนุบาล	อ.2	5	6	11
	อ.3	5	6	11
	รวมอนุบาล	5	6	11
ประถมศึกษา	ป.1	6	7	13
	ป.2	8	6	14
	ป.3	10	9	19
	ป.4	6	3	9
	ป.5	9	8	17
	ป.6	6	6	12
รวมประถมศึกษา		45	39	84
มัธยมศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 1	5	6	11
	มัธยมศึกษาปีที่ 2	12	4	16
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	7	9	16
รวมมัธยมศึกษา		24	19	43
รวมทั้งสิ้น		149		

แบบรายงานจำนวนนักเรียน/นักศึกษา ในระบบโรงเรียน จำแนกตามระดับชั้น ชั้นปี และเพศ
โรงเรียนบ้านพรหมทิน

	ชั้นปี	ชาย	หญิง	รวม
อนุบาล	อ.2	2	3	5
	อ.3	8	3	11
	รวม อนุบาล	10	6	16
ประถมศึกษา	ป.1	5	3	8
	ป.2	2	4	6
	ป.3	5	3	8
	ป.4	6	2	8
	ป.5	2	6	8

	ชั้นปี	ชาย	หญิง	รวม
	ป.6	7	4	11
รวม		27	22	49
รวมทั้งสิ้น		65		

ตารางข้อมูลพื้นฐานของตำบลหลุมข้าว

หมู่	จำนวน ประปา (แห่ง)	แหล่งน้ำ ส่วนรวม (บ่อ)	หอกระจาย ข่าว (จำนวน)	การใช้ ส้วม (%)	ขยะ/วัน (ก.ก.)	ปริมาณ น้ำเสีย (ลบม./วัน)	การใช้น้ำใน แต่ละวัน (ลบม./วัน)
1	1	-	1	100%	25	31	55
2	1	1	1	100%	25	25	30
3	1	2	1	100%	60	55	60
4	1	1	1	100%	50	27	120
5	1	1	1	100%	200	110	125
6	1	1	1	100%	200	116	95
7	1	1	1	100%	100	95	110
8	1	1	1	100%	200	106	115
9	-	1	1	100%	10	10	15
10	1	1	1	100%	150	80	100
11	1	2	1	100%	110	110	115
รวม	10	13	11	100%	1,120	763	940

สถาบันและองค์กรศาสนา

วัด 6 แห่ง

- | | |
|----------------------|------------------------------------|
| (1) วัดเนินส้มกบ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านเนินส้มกบ |
| (2) วัดโคกพรม | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านโคกพรม |
| (3) วัดธัญญะนิตยาราม | ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านหลุมข้าว |
| (4) วัดวังเวิน | ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านวังเวิน |
| (5) วัดพรมหินเหนือ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านพรมหินเหนือ |
| (6) วัดพรมหินใต้ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 บ้านพรมหินใต้ |

4.2 การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐบาล	-	แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลหลุมข้าว	1	แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน	-	แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	-	แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ	100	

4.3 อาชญากรรม

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ	-	แห่ง
- สถานีดับเพลิง	-	แห่ง

4.4 ยาเสพติด

- 1) จำนวนประชาชนที่ดื่มสุราเป็นประจำ 158 คน
- 2) จำนวนประชาชนที่สูบบุหรี่เป็นประจำ 390 คน

4.5 การสังคมสงเคราะห์

- 1) จำนวนผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 763 คน
- 2) จำนวนผู้ได้รับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน 171 คน
- 3) จำนวนผู้ได้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 1 คน

5. การบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

- ถนนสายหลักเป็นถนนลาดยาง เส้นทางแยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 บริเวณตำบลห้วยโป่ง เข้าตำบลหลุมข้าว ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร และได้เชื่อมต่อกับถนนเส้นหลักจากอำเภอ โคกสำโรง - อำเภอบ้านหมี่ ถนนลาดยางเส้นทางแยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 บริเวณตำบลห้วยโป่ง เข้าบ้านพรหมทิน ระยะทางประมาณ 4.9 กิโลเมตร
- ถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนลูกรัง ถนนดิน ถนนลาดยาง และถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก

5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า 99 %

5.3 การประปา

ประชาชนตำบลหลุมข้าวมีการใช้ประปาหลายประเภทด้วยกัน โดยแบ่งเป็นแต่ละ

หมู่ดังนี้

หมู่ 4,5,6,7,8 ใช้ระบบประปาภูมิภาคอำเภอบ้านหมี่

หมู่ 1,2,10	ใช้ระบบประปาผิวดิน
หมู่ 3,11	ใช้ระบบประปาบาดาล
หมู่ 9	ไม่มีระบบประปามีถังเก็บน้ำหมู่บ้าน

5.4 โทรศัพท์

ประชาชนตำบลหลุมข้าวมีการใช้โทรศัพท์บ้านเป็นบางหลังส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ตำบล 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร ประชาชนในตำบลหลุมข้าวประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลักมีการเพาะปลูกข้าวพันธุ์ต่าง ๆ เนื่องจากสภาพดินเหมาะแก่การทำนาเพราะเป็นดินเหนียวส่วนใหญ่และเป็นอาชีพที่สืบทอดกันมาตั้งแต่บรรพบุรุษและเลี้ยงสัตว์บางส่วน นอกฤดูกาลทำนาจะออกไปทำงานนอกพื้นที่ทำงานรับจ้างทั่วไปบางส่วนก็ประกอบอาชีพเสริมที่เกิดจากการรวมกลุ่มกันในหมู่บ้าน เช่น กลุ่มทอผ้า กลุ่มเย็บผ้า ฯลฯ

ประกอบอาชีพทางการเกษตร

ทำนา	17,858 ไร่
ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์	6 ไร่
มันสำปะหลังเลี้ยงสัตว์	10 ไร่

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนตำบลหลุมข้าว นับถือศาสนาพุทธ

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีท้องถิ่น

- กำฟ้า
- กวนข้าวทิพย์
- บุญห่อข้าว(สารท)
- เสือกระเจด
- ลงช่วง
- สงกรานต์
- ทำบุญกลางบ้าน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น

- หมอลำพวน
- หมอทำขวัญพิธีต่างๆ

- ภาษาพวน

ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้าน

- ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมพื้นบ้านไทยพวน ตั้งอยู่ ณ วัดธัญญะนิตยาราม หมู่ที่ 7
- โบราณสถานวัดพรมหินใต้ ตั้งอยู่ ณ วัดพรมหินใต้ หมู่ที่ 11

7.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมือง

1. ปลาสาม

สินค้าที่ระลึก ได้แก่

1. ผ้าทอมัดหมี่
2. ตะกร้าจักสาน

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 ลำน้ำ ลำห้วย คลอง 1 สาย (ลำคลองโพหนอง ไหลผ่านหมู่ที่ 1-11)

บึง หนอง และอื่นๆ	-	แห่ง
แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น		
ฝาย	13	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	16	แห่ง
บ่อโยก	4	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน(กรมโยธา)	2	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน(กรมอนามัย)	1	แห่ง
ฝ. 33	6	แห่ง
สระน้ำ	6	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน (อบต.)และSML	3	แห่ง

9. ข้อมูลอื่นๆ

- ลูกเสือชาวบ้าน 3 รุ่น 152 คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ 10 คน
- กองทุนเพื่อความมั่นคง 3 คน
- อสม. 70 คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อพปร.) 38 คน
- กลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม
 - (1) กลุ่มทอผ้า หมู่ 5
 - (2) กลุ่มสตรีเย็บผ้า หมู่ 5

- (3) กลุ่มมัดหมี่ หมู่ 5
- (4) กลุ่มแปรรูปอาหาร หมู่ 8
- (5) กลุ่มส่งเสริมอาชีพ(ทำพวงหรีด) หมู่ 8
- (6) กลุ่มอาชีพจักสาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์บุญชู (2550) ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานีโดยการสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นคือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ข้อมูลด้านการบริการ และ 3) ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าในภาพรวมในการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ต่อประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการสถานที่บริการความชัดเจนของป้ายต่างๆ เช่นป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ

เกสรี ลัดเลีย และคณะ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาบอเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.42$) คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะดวกในการให้บริการ และเมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจ พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.67$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านขั้นตอนการให้บริการไม่มากมายหลายขั้นตอน ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.45$)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.68$) และที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ ($\bar{X} = 4.42$) สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการพบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} =$

4.71) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ พบว่า การให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ โทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.84$)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาของเกรสรีในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกายูบอเกาะ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลกายูบอเกาะควรหนุนเสริมการ ให้บริการด้านโทรศัพท์สำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสารเพื่อการให้บริการ เป็นด้านที่โดดเด่น สร้างความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล กายูบอเกาะมากที่สุด แต่ควรปรับปรุงการให้บริการในด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการและป้าย ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในระดับ ค่อนข้างพอใจ

วรุณี เชาวสุขุม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำ บ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ใน ระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งาน ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำ

สฤกษ์ ฝาอาจ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็น เพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 66.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 34.0 กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบ อาชีพรับจ้าง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 52.0 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 63.0 สำหรับความพึงพอใจในภาพรวม มีความพึง พพอใจต่อการให้บริการของ อบต. อยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.08, 90.68 %) เมื่อ พิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกู้ชีพ กู้ภัย หรืองานเทศกิจ(ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย) ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.13, 92.69 %) รองลงมาคือ ความ

พึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุหรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชน) ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.09, 92.48%) ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.11, 91.07 %) และลำดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.18, 86.94%)

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม. ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอ กับประชาชนผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ น่ามาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจการรับบริการของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ องค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด ควรมีการจัดทำป้ายประกาศขั้นตอนในการรับบริการ การเผยแพร่ข้อมูลให้มีความสะดวกรวดเร็วและเจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยรอยยิ้มและเต็มใจให้บริการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอานิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562 มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอานิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ 4 งานบริการ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านการศึกษา 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอานิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.44 รองลงมาคือ งานบริการด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ 95.28 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.16 และ งานบริการด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.13 ตามลำดับ

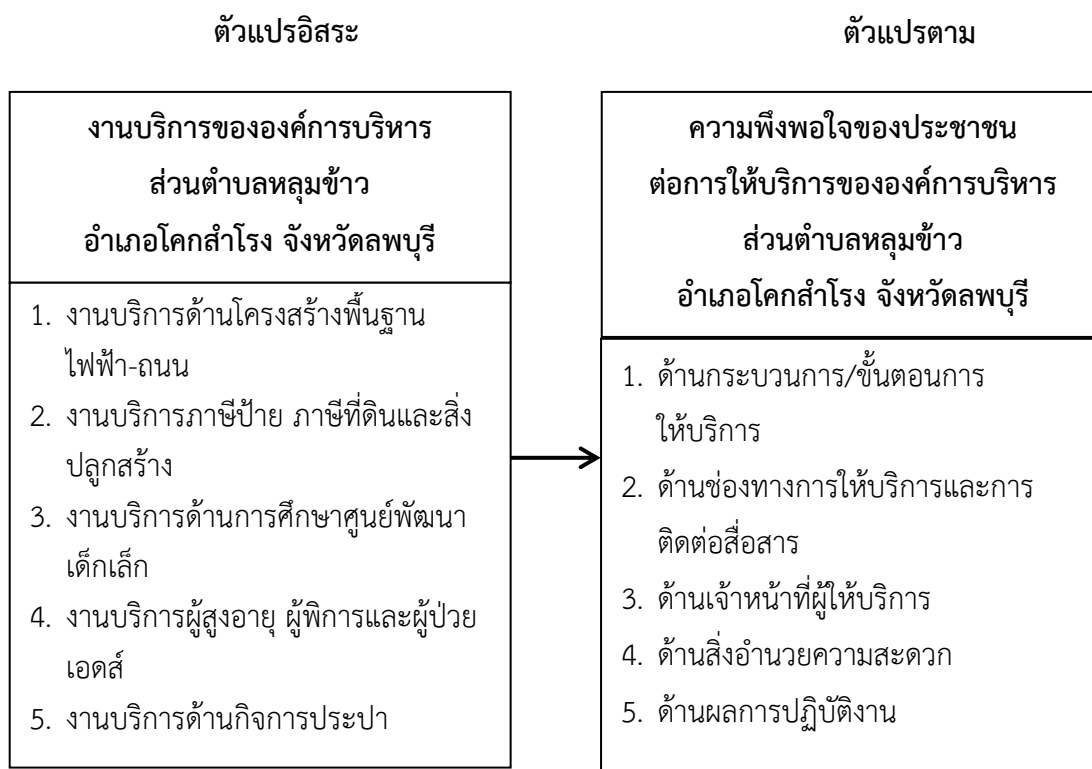
สัญญา เคนาภูมิ และคนอื่นๆ (2563) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร และศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่มีมารับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร และมารับบริการจำนวน 11,325 คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจในครั้งนี้ จำนวน 386 คนโดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ อยู่ 4 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจจำนวน 4ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านสาธารณสุข และ4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยซึ่งประชากรที่ใช้ในจากการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเดิด มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน

ศูนย์วิจัยและพัฒนากิจการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2563) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละสะสม ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีโดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) งานการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 2) งานการให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 3) งานการให้บริการด้านสาธารณสุขการควบคุมป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 4) งานการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2564) ได้การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการสำรวจ พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาได้แก่ งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.58 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อ 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน 2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ 5) งานบริการด้านกิจการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. รูปแบบการดำเนินการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

รูปแบบการดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน 5 งาน ได้แก่ 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน 2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ 5) งานบริการด้านกิจการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจําปีงบประมาณ 2565 ทั้ง 5 งานบริการ รวมทั้งสิ้นจำนวน 500 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนที่เข้ามารับบริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และเนื่องจากมีจำนวนประชาชนที่แน่นอน (finite population) จึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560 หน้า 45)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{500}{1 + 500(0.05)^2}$$

$$n = \frac{500}{1.25} = 400$$

เพื่อให้ข้อมูลเกิดความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 500 คน จากนั้นทำการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยทำการแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะของผู้ใช้บริการในแต่ละงานตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการ จำนวน 5 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านโครงสร้าง พื้นฐานไฟฟ้า-ถนน จำนวน 200 คน
2. งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 50 คน
3. งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 50 คน
4. งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 100 คน
5. งานบริการด้านกิจการประปา จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ฉบับ ได้แก่ 1) งานบริการด้านโครงสร้าง พื้นฐานไฟฟ้า-ถนน 2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ 5) งานบริการด้านกิจการประปา ซึ่งแต่ละฉบับมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามรายการ (check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนตามสเกลดังนี้

- 1) ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3) ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4) ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 5) ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended) เพื่อให้ประชาชน ผู้มาใช้บริการตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นทฤษฎีและแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างเนื้อหาในแบบสอบถามให้ครอบคลุม

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

- 1) งานบริการด้านโครงสร้าง พื้นฐานไฟฟ้า-ถนน
- 2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
- 3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
- 5) งานบริการด้านกิจการประปา

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง หรือ IOC (Index of Consistency) ของข้อคำถามกับความเหมาะสมในการนำไปใช้งานของร่างตัวแบบ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลและขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ค่าความตรงเท่ากับ 0.67-1.00

สูตรหาความตรงตามเนื้อหาโดยใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543, หน้า 126)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ R = ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ค่า IOC ≥ 0.5

ค่า IOC ที่เหมาะสม = 0.5 ขึ้นไป

2.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลจริง จำนวน 30 คน

2.5 นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.935

2.6 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ไปเก็บตัวอย่าง จำนวน 500 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าไปรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตจากองค์การบริหารส่วนตำบล

หลุมข้าว ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองต่อประชาชนที่มาใช้บริการและอธิบายวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 500 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 500 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน

1. รวบรวมและบันทึกข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม

1.2 ทำการลงรหัสตัวเลขตามที่กำหนดไว้

1.3 บันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์

1.4 ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย

2.1 การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 45)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

2.2 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเกี่ยวกับเนื้อหา โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหาอย่างน้อย 3 ท่าน โดยแต่ละท่านพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้น เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
 0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้น เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้น
 - 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้น ไม่เป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรมนั้นแล้ว นำคะแนนมาแทนค่าในสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาตาม
 ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

R แทน ค่าคะแนนความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ถ้าดัชนี IOC คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนลักษณะเฉพาะของกลุ่มนั้น แต่ถ้าข้อคำถามใด มีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นต้องถูกตัดออกไป หรือต้องปรับปรุงใหม่

2.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย โดยหาวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค ใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 34-36)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อคำถาม

S_i^2 แทน ความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนทั้งฉบับ

2.4 ร้อยละ (percentage) ใช้สูตร ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 148)

$$\text{ร้อยละ (\%)} = \frac{X \times 100}{N}$$

เมื่อ X แทน จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2.5 ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้สูตร ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 149)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2.6 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 163)

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

สำหรับข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ σ หรือ S แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ข้อมูลแต่ละจำนวน

μ หรือ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลในชุดนั้น

N แทน จำนวนข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

n แทน จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจ และความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ แปลผลระดับความพึงพอใจ เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงเป็น 5 ระดับ โดย กำหนดช่วงการวัด ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560)

4.50 - 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง มีระดับความความพึงพอใจปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ย แล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0 คะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มีต่อ 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน 2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ 5) งานบริการด้านกิจการประปา คณะผู้วิจัย ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง (sample size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเรียงตามลำดับงานบริการแต่ละด้าน จำนวน 6 เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการด้านกิจการประปา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในแต่ละงาน ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ในแต่ละงาน ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า- ถนน	4.81	0.11	มากที่สุด	96.20	10
2. งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง	4.77	0.10	มากที่สุด	95.40	10
3. งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก	4.75	0.21	มากที่สุด	95.00	9
4. งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วย เอดส์	4.83	0.13	มากที่สุด	96.60	10
5. งานบริการด้านกิจการประปา	4.80	0.12	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ย	4.79	0.13	มากที่สุด	95.80	10

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 โดยเมื่อพิจารณาแต่ละงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานบริการด้านกิจการประปา ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ จำแนกรายด้าน ภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ จำแนกรายด้าน ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.81	0.26	มากที่สุด	96.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ ติดต่อสื่อสาร	4.78	0.28	มากที่สุด	95.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.28	มากที่สุด	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.29	มากที่สุด	95.00	9
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.78	0.29	มากที่สุด	95.60	10
รวมเฉลี่ย	4.78	0.28	มากที่สุด	95.60	10

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในแต่ละด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 4.3 ข้อมูลส่วนบุคคลงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	84	42.00
หญิง	116	58.20
รวม	200	100.00

ตาราง 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	13	6.50
24-34 ปี	41	20.50
35-44 ปี	36	18.00
45-54 ปี	46	23.00
55-64 ปี	42	21.00
65 ปีขึ้นไป	22	11.00
รวม	200	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	62	31.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	17.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	38	19.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	24	12.00
ปริญญาตรี	33	16.50
ปริญญาโท	8	4.00
รวม	200	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	6.00
พนักงานบริษัท	42	21.00
รับจ้างทั่วไป	44	22.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	16	8.00
เกษตรกร/ประมง	53	16.50
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	8	4.00
นักเรียน/นักศึกษา	12	6.00
ว่างงาน	13	6.50
รวม	200	100.00

จากตาราง 4.3 พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อายุระหว่าง 24-34 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมา คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ว่างาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน

ตาราง 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน ภาพรวม

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า-ถนน ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.78	0.25	มากที่สุด	95.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและ การติดต่อสื่อสาร	4.76	0.23	มากที่สุด	95.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.23	มากที่สุด	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.19	มากที่สุด	96.40	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.85	0.22	มากที่สุด	97.00	10
รวมเฉลี่ย	4.81	0.11	มากที่สุด	96.20	10

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และด้านอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน จำแนกรายด้าน

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า-ถนน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.81	0.38	มากที่สุด	96.20	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.79	0.40	มากที่สุด	95.80	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.73	0.44	มากที่สุด	94.60	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ย	4.78	0.25	มากที่สุด	95.60	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลายช่องทาง	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.74	0.42	มากที่สุด	94.80	9

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า-ถนน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.75	0.43	มากที่สุด	95.00	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทาง ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
รวมเฉลี่ย	4.76	0.23	มากที่สุด	95.20	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็น อย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น กันเอง	4.86	0.34	มากที่สุด	97.20	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.89	0.32	มากที่สุด	97.80	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
รวมเฉลี่ย	4.83	0.23	มากที่สุด	96.60	10

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า-ถนน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.84	0.36	มากที่สุด	96.80	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม	4.84	0.35	มากที่สุด	96.80	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.87	0.33	มากที่สุด	97.40	10
รวมเฉลี่ย	4.82	0.19	มากที่สุด	96.40	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการ ของประชาชน	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.86	0.34	มากที่สุด	97.20	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผล การดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.85	0.35	มากที่สุด	97.00	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.83	0.37	มากที่สุด	96.60	10
รวมเฉลี่ย	4.85	0.22	มากที่สุด	97.00	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.81	0.11	มากที่สุด	96.20	10

จากตาราง 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า-ถนน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และมีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

3.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 4.6 ข้อมูลส่วนบุคคล งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	27	54.00
หญิง	23	46.00
รวม	50	100.00
2. อายุ		
35-44 ปี	8	16.00
45-54 ปี	19	38.00
55-64 ปี	21	42.00
65 ปีขึ้นไป	2	4.00
รวม	50	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	12	24.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	1	2.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	20	40.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	9	18.00
ปริญญาตรี	8	16.00
รวม	50	100.00

ตาราง 4.6 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	4.00
พนักงานบริษัท	1	2.00
รับจ้างทั่วไป	12	24.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	5	10.00
เกษตรกรกรม/ประมง	29	58.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	1	2.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 4.6 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และน้อยที่สุด ตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 การศึกษาระดับอนุปริญา/ปวส./ปวท. จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อาชีพเกษตรกรกรม/ประมง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และน้อยที่สุด คือ อาชีพพนักงานบริษัท และเกษียณ/ข้าราชการบำนาญ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ตาราง 4.7 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.84	0.18	มากที่สุด	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและ การติดต่อสื่อสาร	4.85	0.17	มากที่สุด	97.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.23	มากที่สุด	95.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.26	มากที่สุด	94.00	9
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.66	0.34	มากที่สุด	93.20	9
รวมเฉลี่ย	4.77	0.10	มากที่สุด	95.40	10

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรงจังหวัดลพบุรี ต่องานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20

ตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำแนกรายด้าน

งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.94	0.23	มากที่สุด	98.80	10
รวมเฉลี่ย	4.84	0.18	มากที่สุด	96.80	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลายช่องทาง	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.88	0.31	มากที่สุด	97.60	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.92	0.27	มากที่สุด	98.40	10
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทาง ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
รวมเฉลี่ย	4.85	0.17	มากที่สุด	97.00	10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็น อย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น กันเอง	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอ ภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว	4.66	0.51	มากที่สุด	93.20	9
รวมเฉลี่ย	4.77	0.23	มากที่สุด	95.40	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.58	0.49	มากที่สุด	91.60	9
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.56	0.50	มากที่สุด	91.20	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.66	0.55	มากที่สุด	93.20	9

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล้องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.70	0.26	มากที่สุด	94.00	9
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการตรงกับ ความ ต้องการของประชาชน	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.62	0.49	มากที่สุด	92.40	9
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิด การดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.58	0.53	มากที่สุด	91.60	9
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.66	0.51	มากที่สุด	93.20	9
รวมเฉลี่ย	4.65	0.34	มากที่สุด	93.20	9
ความพึงพอใจโดยรวม	4.77	0.10	มากที่สุด	95.40	10

จากตาราง 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
กิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรงจังหวัดลพบุรี งานบริการภาษี
ป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ
มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน
ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ
พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ระยะเวลา
ในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมา คือ มีป้ายแสดง
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และ

ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 รองลงมา คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เชื่อถือ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 92.30 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงต่อประชาชนส่วนรวม ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และการดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 4.9 ข้อมูลส่วนบุคคล งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	22	44.00
หญิง	28	56.00
รวม	50	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	4	8.00
24-34 ปี	9	18.00
35-44 ปี	7	14.00
45-54 ปี	13	26.00
55-64 ปี	17	34.00
รวม	50	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	9	18.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	6.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10	20.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	8	16.00
ปริญญาตรี	19	38.00
ปริญญาโท	1	2.00
รวม	50	100.00
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
พนักงานบริษัท	12	12.00
รับจ้างทั่วไป	10	10.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	4	4.00
เกษตรกรรวม/ประมง	15	30.00

ตาราง 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	5	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	4.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 4.9 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 อายุระหว่าง 24-34 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ/บำนาญ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และน้อยที่สุด คือ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตาราง 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ภาพรวม

งานบริการด้านการศึกษาศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.69	0.29	มากที่สุด	93.80	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการและ การติดต่อสื่อสาร	4.81	0.26	มากที่สุด	96.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.25	มากที่สุด	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.28	มากที่สุด	92.80	9
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.84	0.28	มากที่สุด	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.75	0.21	มากที่สุด	95.00	9

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ต่องานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ระดับคะแนนเท่ากับ 9 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80

ตารางที่ 4.11 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนา
เด็กเล็ก จำแนกรายด้าน

งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.50	0.50	มากที่สุด	90.00	8

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.66	0.51	มากที่สุด	93.20	9
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.72	0.49	มากที่สุด	94.40	9
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
รวมเฉลี่ย	4.69	0.29	มากที่สุด	93.80	9
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลายช่องทาง	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทาง ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา	4.90	0.30	มากที่สุด	98.00	10
รวมเฉลี่ย	4.81	0.26	มากที่สุด	96.20	10

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็น อย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.68	0.47	มากที่สุด	93.60	9
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น กันเอง	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด	94.80	9
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอ ภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
รวมเฉลี่ย	4.76	0.25	มากที่สุด	95.20	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.64	0.48	มากที่สุด	92.80	9
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.54	0.50	มากที่สุด	90.80	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.66	0.47	มากที่สุด	93.20	9
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม	4.70	0.50	มากที่สุด	94.00	9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.70	0.46	มากที่สุด	94.00	9
รวมเฉลี่ย	4.64	0.28	มากที่สุด	92.80	9
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิด การดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.84	0.28	มากที่สุด	96.80	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.75	0.21	มากที่สุด	95.00	9

จากตาราง 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
กิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งานบริการ
ด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และ
มีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน
ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ
พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ระยะเวลา
ในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ มีป้ายแสดง
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ
มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ
พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ จัดให้มี

ช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และการให้บริการมีประโยชน์คุ้มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 4.12 ข้อมูลส่วนบุคคล งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	36	36.00
หญิง	64	64.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
35-44 ปี	2	2.00
55-64 ปี	64	64.00
65 ปีขึ้นไป	34	34.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	65	65.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2	2.00
ปริญญาตรี	4	4.00
อื่นๆ คือ ไม่ได้รับการศึกษา	29	29.00
รวม		100.00
4. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	12	12.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	18	18.00
เกษตรกร/ประมง	51	51.00
ว่างงาน	19	19.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 4.12 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และน้อยที่สุด คือ อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษา อื่นๆ คือ ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมา คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกรรม/ประมง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา คือ ว่างงาน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และน้อยที่สุด คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 4.13 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ภาพรวม

งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ ป่วยเอดส์ ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.95	0.16	มากที่สุด	99.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและ การติดต่อสื่อสาร	4.70	0.32	มากที่สุด	94.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.28	มากที่สุด	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.25	มากที่สุด	96.80	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.83	0.34	มากที่สุด	96.60	10
รวมเฉลี่ย	4.83	0.13	มากที่สุด	96.60	10

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ต่องานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.83) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนนเท่ากับ 10

เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00

ตาราง 4.14 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ จำแนกรายด้าน

งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและ ผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.97	0.17	มากที่สุด	99.40	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.98	0.14	มากที่สุด	99.60	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.96	0.19	มากที่สุด	99.20	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.94	0.23	มากที่สุด	98.80	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.93	0.25	มากที่สุด	98.60	10
รวมเฉลี่ย	4.95	0.16	มากที่สุด	99.00	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลายช่องทาง	4.57	0.49	มากที่สุด	91.40	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00	9
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด	93.80	9

ตาราง 4.14 (ต่อ)

งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและ ผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
4. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทาง ให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา	4.87	0.33	มากที่สุด	97.40	10
รวมเฉลี่ย	4.70	0.32	มากที่สุด	94.00	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็น อย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.78	0.41	มากที่สุด	95.60	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น กันเอง	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.34	มากที่สุด	97.20	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอ ภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว	4.88	0.31	มากที่สุด	97.60	10
รวมเฉลี่ย	4.84	0.28	มากที่สุด	96.80	10

ตาราง 4.14 (ต่อ)

งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและ ผู้ป่วยเอดส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็น ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.83	0.37	มากที่สุด	96.60	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับ บริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล่องรับความ คิดเห็น แบบสอบถาม	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/ บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.88	0.32	มากที่สุด	97.60	10
รวมเฉลี่ย	4.84	0.25	มากที่สุด	96.80	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการตรงกับความ ต้องการของประชาชน	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.79	0.40	มากที่สุด	95.80	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผล การดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.85	0.35	มากที่สุด	97.00	10
4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม	4.87	0.33	มากที่สุด	97.40	10
รวมเฉลี่ย	4.83	0.34	มากที่สุด	96.60	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.83	0.13	มากที่สุด	96.60	10

จากตาราง 4.14 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งานบริการ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) คิดเป็นร้อยละ 99.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีป้ายแสดง ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.98$) คิดเป็นร้อยละ 99.60 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.97$) คิดเป็นร้อยละ 99.40 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็น ร้อยละ 99.20 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ จัดให้มี ช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ ช่องทางการ ให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และการให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องาน งานบริการด้านกิจการประปา

6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 4.15 ข้อมูลส่วนบุคคล งานบริการด้านกิจการประปา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	43	43.00
หญิง	57	57.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	21	21.00
24-34 ปี	29	29.00
35-44 ปี	14	14.00
45-54 ปี	11	11.00
55-64 ปี	16	16.00
65 ปีขึ้นไป	9	9.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	7	7.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	20.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	16.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	24	24.00
ปริญญาตรี	33	33.00
รวม	100	100.00

ตาราง 4.15 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	6.00
พนักงานบริษัท	20	20.00
รับจ้างทั่วไป	22	22.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	13	13.00
เกษตรกรกรม/ประมง	11	11.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	5	5.00
นักเรียน/นักศึกษา	16	16.00
ว่างงาน	7	7.00
รวม	100	100.00

จากตาราง 4.15 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 24-34 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และน้อยที่สุด คือ อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา คือ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 20

คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ว่างาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และน้อยที่สุด คือ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านกิจการประปา

ตารางที่ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการ งานบริการด้านกิจการประปา ภาพรวม

งานบริการด้านกิจการประปา ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.92	0.12	มากที่สุด	98.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการและ การติดต่อสื่อสาร	4.78	0.22	มากที่สุด	95.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.19	มากที่สุด	96.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.17	มากที่สุด	95.60	10
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.76	0.28	มากที่สุด	95.20	10
รวมเฉลี่ย	4.80	0.12	มากที่สุด	96.00	10

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ต่องานบริการด้านกิจการประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนนเท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.92$) ร้อยละ 98.40 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ตาราง 4.17 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ งานบริการด้านกิจการประปา จำแนก
รายด้าน

งานบริการด้านกิจการประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.98	0.14	มากที่สุด	99.60	10
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.94	0.24	มากที่สุด	98.80	10
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.91	0.29	มากที่สุด	98.20	10
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอ ภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.93	0.26	มากที่สุด	98.60	10
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม รวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด	96.80	10
รวมเฉลี่ย	4.92	0.12	มากที่สุด	98.40	10
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ช่องทาง	4.89	0.31	มากที่สุด	97.80	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม	4.91	0.29	มากที่สุด	98.20	10
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
4. ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.73	0.45	มากที่สุด	94.60	9

ตาราง 4.17 (ต่อ)

งานบริการด้านกิจการประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.59	0.51	มากที่สุด	91.80	9
รวมเฉลี่ย	4.78	0.22	มากที่สุด	95.60	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	4.81	0.42	มากที่สุด	96.20	10
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด	95.60	10
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.46	มากที่สุด	94.20	9
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	4.91	0.29	มากที่สุด	98.20	10
รวมเฉลี่ย	4.80	0.19	มากที่สุด	96.00	10

ตาราง 4.17 (ต่อ)

งานบริการด้านกิจการประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละค่าเฉลี่ย	คะแนน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี	4.82	0.39	มากที่สุด	96.40	10
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอปากกา เป็นต้น	4.72	0.45	มากที่สุด	94.40	9
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	4.85	0.36	มากที่สุด	97.00	10
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน	4.76	0.43	มากที่สุด	95.20	10
รวมเฉลี่ย	4.78	0.17	มากที่สุด	95.60	10
ด้านผลการปฏิบัติงาน					
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน	4.77	0.42	มากที่สุด	95.40	10
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส	4.80	0.43	มากที่สุด	96.00	10
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง	4.72	0.40	มากที่สุด	94.40	9
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงต่อประชาชนส่วนรวม	4.75	0.45	มากที่สุด	95.00	9
รวมเฉลี่ย	4.76	0.28	มากที่สุด	95.20	10
ความพึงพอใจโดยรวม	4.80	0.12	มากที่สุด	96.00	10

จากตาราง 4.17 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ กิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการ ด้านกิจการประปา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และมีค่าคะแนน อยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) คิดเป็นร้อยละ 98.40 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ความชัดเจน ในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.98$) คิดเป็นร้อยละ 99.60 รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.80 และมีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.93$) คิดเป็นร้อยละ 98.60 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีช่องทาง การให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมา คือ มีช่องทางการ ให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.89$) คิดเป็น ร้อยละ 97.80 และความพอเพียงต่อช่องทางการ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมาก ที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถ แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.91$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็น ต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมา สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

ด้านผลการปฏิบัติงาน ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และการให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มีต่อ 1) งานบริการด้านโครงสร้าง พื้นฐานไฟฟ้า-ถนน 2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ 5) งานบริการด้านกิจการประปา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 500 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 งานบริการ และในด้านการให้บริการทั้ง 5 ด้าน สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ ทั้ง 5 งาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งานบริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย และมีระดับค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1. งานบริการด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

3. งานบริการด้านกิจการประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

4. งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

5. งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน

เมื่อรวมเฉลี่ยทั้ง 5 งานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีระดับคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายการการให้บริการทั้ง 5 ด้าน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับ ค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย และมีระดับค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

4. ด้านผลการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน

และในส่วนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการนั้นพบว่า ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นถึงบริการที่เป็นปัญหา อุปสรรค หรือสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแต่อย่างไร

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี คณะผู้วิจัย ขอดำเนินการอภิปรายตาม ประเด็นของวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มีต่อ 1) งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน 2) งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 3) งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4) งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ และ 5) งานบริการด้านกิจการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สามารถอภิปรายผลโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้

1. งานบริการด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2563) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า งานการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการ พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

3. งานบริการด้านกิจการประปา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2564)

ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า งานให้บริการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60

4. งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำอ้น จังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษีโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.16

5. งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้รับบริการการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งงาน 5 งานบริการ และทั้ง 5 ด้านการให้บริการ แต่มีสิ่งสมควรมีการปรับปรุง ในประเด็นของแต่ละงานในด้านการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1.1 งานบริการงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่งานบริการงานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ควรมีสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี มีความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น มีการเปิดรับฟัง

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

1.2 งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พบว่า ด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ควรมีการให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง และการให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวมเป็นสำคัญ

1.3 งานบริการด้านกิจการประปา พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร และด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่งานบริการด้านกิจการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ให้หลากหลายช่องทางและให้สอดคล้องกับความต้องการ และความเหมาะสมกับผู้รับบริการ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม จัดให้มีช่องทางการติดต่อ และการให้บริการ ที่มีความสะดวก รวดเร็ว เช่น หอกระจายข่าว กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นแล้วควรให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง และการให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวมเป็นสำคัญ

1.4 งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ให้หลากหลายช่องทางและให้สอดคล้องกับความต้องการ และความเหมาะสมกับผู้รับบริการ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม จัดให้มีช่องทางการติดต่อ และการให้บริการ ที่มีความสะดวก รวดเร็ว เช่น หอกระจายข่าว กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

1.5 งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อ สื่อสาร เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ให้หลากหลายช่องทางและให้สอดคล้องกับความต้องการ และความเหมาะสมกับผู้รับบริการ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม จัดให้มีช่องทางการติดต่อ และการให้บริการ ที่มีความสะดวก รวดเร็ว เช่น

หอกระจายข่าว กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรจะทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ซึ่งจะทำให้การศึกษาในครั้งต่อไปมีข้อมูลที่เปิดกว้างมากขึ้น จะทำให้งานศึกษามีความสมบูรณ์มากขึ้น และเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2550). **สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- เกสรี ลัดเลีย และคณะ. (2557). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกาบอเกาะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา**. ยะลา : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2544). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- กขกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). **รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2555). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2551). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. เอกสารประกอบการเรียนการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). **ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2558). **กฎหมายมหาชน : วิวัฒนาการของกฎหมายมหาชนในต่างประเทศและในประเทศไทย (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- ธานีธร ศิลป์จารุ. (2560). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS (พิมพ์ครั้งที่ 17)**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนดี.
- นราธิป ศรีราม. (2557). **“แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”**. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันท์วัฒน์ บรมานันท์. (2555). **กฎหมายปกครอง**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ.

บุญเลิศ ธงสะอาด และ สมศักดิ์บุญชู. (2550). การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. อุบลราชธานี : สำนักงานพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7).

กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.

เพียรเพ็ญ อินทร์เลิศ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการจัดการศึกษาของ

โรงเรียนวรราชาทินัดดามาตุวิทยา อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย.

การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภา

ตะวันออกเฉียงเหนือ, 21 กรกฎาคม 2560.

มานิตย์ จุมปา. (2556). คำอธิบายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระ

ชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560). กฎหมายรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการ

วุฒิสภา.

วรุณี เชาว์สุขุม. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัด

นนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 16 (2), 125-
134.

ศุภณัฐ ทรัพย์นาวิน. (2554). การนำนโยบายการบริหารสาธารณะแก่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติ :

กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล 16 แห่ง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

ศูนย์วิจัยและพัฒนากิจการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2563). รายงาน

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบาง

กรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. รายงานการวิจัยศูนย์วิจัยและพัฒนาศาสตร์
การเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2564). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยใหญ่ อำเภอหนองบัว จังหวัดนครสวรรค์ประจำปีพ.ศ. 2564.** รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2550). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

สมบัติ บารมี. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน).** รายงานการวิจัยคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สรชัย พิศาลบุตร. (2551). **การวิจัยตลาด.** กรุงเทพมหานคร : วิทย์พัฒน์.

สฤณี ผาอาจ และคณะ. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา.** วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา.

สัญญา เคนภูมิ และคณะ. (2563). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเตีต อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร.** ยโสธร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.** กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกฤษฎีกา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **ผลการดำเนินงานสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ปี 2548.** กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.** กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2562). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร.** มุกดาหาร : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจกัตถ์ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อรรถัย กักพล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น : บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า'**

51. กรุงเทพมหานคร : ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.

อรุณ ไชยนิทย์ และคณะ. (2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี.**

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 6 (1), 25-37.**

Aday , L.N., & Andersen, R. (1978). "Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care," **Social Science and Medicine.**

Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary. (6th ed.).** London, England : Oxford University.

Kolter, P. (2010). **Marketing management (The Millennium ed.).** New Jersey: Prentice Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing, 49,** 41-50.

Robson A. William. (1953). **Local government in Encyclopedia of Social Science.** Vol. X New York : The Macmillan Company.

Stromborg. (1984). **Selecting an instrument to measure quality of life.** Oncology nursing Forum.

Tondani Nethengwe .et al., (2018) **Advanced quality function deployment.** Florida : ST. Lucie.

Robson, William A. (1953). "Local Governmen" in **Encyclopedia of Social Science.** New York : The .Macmillan.

Zeithaml, Valerie, A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L. (1990). **Delivering Quality Service,** New York : The Free Press.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

1.งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้า-ถนน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|---|--------------------------------------|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 24 ปี | ☐ 24-34 ปี | ☐ 35-44 ปี |
| | ☐ 45-54 ปี | ☐ 55-64 ปี | ☐ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | |
| | ☐ สูงกว่าปริญญาโท | ☐ อื่นๆ | |
| 4. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัท | |
| | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างาน | |
| | ☐ อื่นๆ ระบุ | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องรวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรงจังหวัดลพบุรี
2.งานบริการภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|---|--------------------------------------|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 24 ปี | ☐ 25-34 ปี | ☐ 35-44 ปี |
| | ☐ 45-54 ปี | ☐ 55-64 ปี | ☐ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | |
| | ☐ สูงกว่าปริญญาโท | ☐ อื่นๆ | |
| 4. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัท | |
| | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างาน | |
| | ☐ อื่นๆ ระบุ | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

3.งานบริการด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | |
|------------------|---|--|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 24 ปี | ☐ 24-34 ปี ☐ 35-44 ปี |
| | ☐ 45-54 ปี | ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท |
| | ☐ สูงกว่าปริญญาโท | ☐ อื่นๆ |
| 4. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัท |
| | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างาน |
| | ☐ อื่นๆ ระบุ | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจงโปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมลเพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

4.งานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|---|--------------------------------------|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 24 ปี | ☐ 24-34 ปี | ☐ 35-44 ปี |
| | ☐ 45-54 ปี | ☐ 55-64 ปี | ☐ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | |
| | ☐ สูงกว่าปริญญาโท | ☐ อื่นๆ | |
| 4. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัท | |
| | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างาน | |
| | ☐ อื่นๆ ระบุ | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ
ของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงถึง ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุมข้าว อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

5.งานบริการด้านกิจการประปา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดลงเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

- | | | | |
|------------------|---|---|--------------------------------------|
| 1. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 24 ปี | ☐ 24-34 ปี | ☐ 35-44 ปี |
| | ☐ 45-54 ปี | ☐ 55-64 ปี | ☐ 65 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น | |
| | ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | |
| | ☐ สูงกว่าปริญญาโท | ☐ อื่นๆ | |
| 4. อาชีพ | ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัท | |
| | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | |
| | ☐ เกษตรกรรม/ประมง | ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ | |
| | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ ว่างงาน | |
| | ☐ อื่นๆ ระบุ | | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5	4	3	2	1
1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	2	1
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม					
3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ					
4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	4	3	2	1
1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น					
4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน					
ด้านผลการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน					
2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส					
3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง					
4. การให้บริการมีประโยชน์ คำนึงค่า ต่อประชาชนส่วนรวม					

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูล

ภาพกิจกรรมการเก็บข้อมูล









รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.สมชาย วัชรปัญญาวงศ์ | รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและวิจัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริสวัสดิ์ จีงเจริญนิรชร | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัมราภรณ์ เพชรวาลี | นักวิจัย |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โสพิศ คำนวนชัย | นักวิจัย |
| 6. อาจารย์ชวลิต ศุภศักดิ์ธำรง | นักวิจัย |