



รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2565

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2565

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี งานบริการด้านจัดเก็บภาชี งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วยผู้รับบริการ 5 งานบริการ จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริการ ทั้ง 5 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ 1) งานบริการด้านจัดเก็บภาชี ร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ 2) งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ 95.80 3) งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค ร้อยละ 95.40 4) งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี ร้อยละ 95.00 และ 5) งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ร้อยละ 93.60

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ 1) ด้านผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ 2) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.20 3) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.40 4) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 95.20 และ 5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.20

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประจำปี งบประมาณ 2565 โดยได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ 5 งานบริการ ได้แก่ งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี งานบริการด้านจัดเก็บภาษี งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี งานบริการด้านจัดเก็บภาษี งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วยผู้รับบริการ 5 งานบริการ จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานบริการ ทั้ง 5 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยเรียงลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1.1 งานบริการด้านจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

1.2 งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

1.3 งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

1.4 งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน

1.5 งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน

เมื่อรวมเฉลี่ยทั้ง 5 งานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีระดับคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับ 95.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากมากที่สุดไปหาน้อยตามลำดับ ได้ดังนี้

2.1 ด้านผลการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.20 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2.3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2.4 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

(รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจน ขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่อนุเคราะห์สถานที่และอุปกรณ์บางส่วนสำหรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจนมีส่วนในการทำให้สำเร็จสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โสพิศ คำนวนชัย  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมราภรณ์ เพชรวาที  
อาจารย์ชวลิต ศุภศักดิ์อํารง  
ผู้วิจัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## สารบัญ

|  | หน้า      |
|--|-----------|
| บทคัดย่อ   | ก         |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร                                      | ข         |
| กิตติกรรมประกาศ  | ง         |
| สารบัญ   | จ         |
| สารบัญภาพ  | ช         |
| สารบัญตาราง  | ซ         |
| <b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>                                   | <b>1</b>  |
| ความเป็นมา.....  | 1         |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                               | 4         |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                                    | 4         |
| ประโยชน์ที่ได้รับ .....                                    | 5         |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....                                      | 5         |
| <b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง. ....</b>        | <b>8</b>  |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....                   | 8         |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....            | 15        |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ.....             | 22        |
| แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น.....             | 29        |
| สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง |           |
| อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี.....                           | 42        |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                 | 45        |
| กรอบแนวคิดการวิจัย.....                                    | 50        |
| <b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย .....</b>                   | <b>52</b> |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                              | 52        |
| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....                                | 53        |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                 | 54        |
| การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ.....                      | 55        |

## สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า       |
|---|------------|
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....  | 56         |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 56         |
| สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....  | 57         |
| หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลความหมายของคะแนน.....              | 57         |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>                          | <b>59</b>  |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                          | 59         |
| ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                         | 59         |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 60         |
| <b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>               | <b>99</b>  |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                                      | 99         |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                      | 99         |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                                   | 100        |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 100        |
| สรุปผลการวิจัย.....   | 101        |
| อภิปรายผลการวิจัย.....  | 102        |
| ข้อเสนอแนะ.....   | 103        |
| <b>บรรณานุกรม .....</b>   | <b>106</b> |
| <b>ภาคผนวก .....</b>  | <b>111</b> |
| ภาคผนวก ก ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน                                  |            |
| ภาคผนวก ข แบบสอบถาม   |            |
| ภาคผนวก ค ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ |            |
| ภาคผนวก ง รายชื่อคณะผู้วิจัย                                      |            |

## สารบัญภาพ

|  | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)..... | 25   |
| ภาพที่ 2.2 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....                              | 37   |
| ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา .....                                    | 51   |



## สารบัญตาราง

|            | หน้า  |    |
|------------|---|----|
| ตาราง 4.1  | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม.....   | 60 |
| ตาราง 4.2  | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ<br>ในภาพรวม.....  | 65 |
| ตาราง 4.3  | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายด้าน<br>ในภาพรวม.....  | 66 |
| ตาราง 4.4  | ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในงานบริการด้านป้องกันและ<br>ควบคุมโรคไข้เลือดออก.....  | 67 |
| ตาราง 4.5  | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านป้องกัน<br>และควบคุมโรคไข้เลือดออก.....  | 69 |
| ตาราง 4.6  | ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในงานบริการด้านการรณรงค์และ<br>ส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะ<br>อย่างถูกวิธี.....   | 73 |
| ตาราง 4.7  | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านการ<br>รณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการ<br>จัดการขยะอย่างถูกวิธี..... | 76 |
| ตาราง 4.8  | ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี.....  | 80 |
| ตาราง 4.9  | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านจัดเก็บ<br>ภาษี.....   | 82 |
| ตาราง 4.10 | ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในงานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพ<br>ผู้สูงอายุ.....   | 86 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตาราง 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้าน<br>จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ..... | 88   |
| ตาราง 4.12 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการด้านน้ำอุปโภค<br>บริโภค.....  | 92   |
| ตาราง 4.13 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านน้ำอุปโภค<br>บริโภค.....             | 94   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

การให้บริการประชาชน เป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยาย ขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชน ได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึงและเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่าง ประชาชนกับข้าราชการ (อนงคณาฎ แก้วไพฑูรย์, 2554)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่จัดตั้งขึ้นมาให้มีหน้าที่ และอำนาจดูแลจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยงานในท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหาร ที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน เป็น 3 ส่วนคือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาท มากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลัก ในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือการให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว (โกวิท พวงงาม, 2550)

ปัจจุบันความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับวันจะมีเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะเมื่อรัฐบาลได้กระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพัฒนาตนเอง แต่ปัญหาส่วนใหญ่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นปัญหาในเรื่องเชิงหลักการและการปฏิบัติ เนื่องจากประชาชนขาดความร่วมมือในการจัดทำกิจกรรม และขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้พยายามพัฒนาการให้บริการ โดยการกำหนดนโยบาย วิธีการดำเนินงานและการให้บริการมีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และได้รับการบริการที่มีมาตรฐานไม่ต่ำไปกว่าเดิม ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาล ซึ่งในการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องสนองตอบตามลำดับขั้นของความต้อการและเมื่อได้รับการสนองตอบสิ่งที่ตนเองต้องการแล้วก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีกก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้อการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการก็ย่อมมีความต้อการตามลำดับขั้นความต้อการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะ มีความต้อการในลำดับต่อไป (สัญญา เคนาภูมิ และคณะ, 2563)

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าจะเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมิน เพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านการบริการงานบุคคลและกิจการสภา 3) ด้านการเงินและการคลัง 4) ด้านการบริการสาธารณะ และ 5) ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านประสิทธิผล 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ 4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าหน่วยงานของรัฐดำเนินงานเพื่่อมุ่งให้ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์สุขอย่างแท้จริงหรือไม่ทาง้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องเข้ารับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเองที่

สอดคล้องกับแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดไว้ในคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการปี พ.ศ.2557 และการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ(ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ซึ่งได้มีการระบุไว้ว่าต้องให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน แต่ละงานต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานบริการราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้ นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขึ้นพื้นฐานของรัฐบาล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ได้เห็นความสำคัญของการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จึงได้ร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ที่เป็นหน่วยสำรวจ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยในงบประมาณ พ.ศ.2565 นี้ ได้ให้ทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก 2) งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี 4) งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 5) งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ตามแนวทางการประเมินของ กพร. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการตามที่หน่วยงานมุ่งหวัง รวมถึงทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการ เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่งให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้อย่างแท้จริงต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี งานบริการด้านจัดเก็บภาษี งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

### ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา คณะผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ปัจจัยงานบริการประชาชนใน 5 ภารกิจหลัก ได้แก่ 1) งานบริการด้านป้องกัน และควบคุมโรคไข้เลือดออก 2) งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี 4) งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 5) งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

1.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย การให้บริการประชาชนใน 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านผลการปฏิบัติงาน

#### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มาใช้บริการในงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในปี พ.ศ. 2565 รวมทั้งสิ้นจำนวน 9,801 คน (รายงานข้อมูลประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง, 2565)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง และเนื่องจากมีจำนวนประชาชนที่แน่นอน (finite population) จึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563 หน้า 45-46) ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จำนวน 500 คน เพื่อเก็บแบบสอบถามให้ได้ข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อนให้

น้อยที่สุด และเป็นไปตามข้อกำหนดของหนังสือการดำเนินงานวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีรับผิดชอบ ดำเนินการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกการสุ่มตามลักษณะ และตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงานบริการจำนวน 5 งานบริการ งานบริการละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 500 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ เดือนสิงหาคม – กันยายน 2565

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอรับบริการในหน่วยงาน เพื่อปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

3. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 5 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานบริการด้านป้องกัน และควบคุมโรคไข้เลือดออก
- 2) งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี
- 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
- 4) งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 5) งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว

2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม มีความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

4) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย และสภาพแวดล้อมดี มีความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีเอกสารแผ่นพับป้ายประกาศ และบอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน



5) ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง และการให้บริการมีประโยชน์ ค้ำค้ำ ต่อประชาชนส่วนรวม

4. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่ให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณคุณภาพ มีให้บริการด้วยความเสมอภาค เต็มใจให้บริการ บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้ มีความสามารถในการสื่อสาร ความสุภาพอ่อนโยน ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมสำหรับให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด จนทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้ศึกษาเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
5. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่ได้แสดงออกมาตามที่ตนเองต้องการในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใด สิ่งหนึ่ง และความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะรู้สึกมีความสุข มีความสบายใจต่อสิ่งที่ตนเองต้องการได้บรรลุความสำเร็จ ความพึงพอใจจึงเป็น ปัจจัยที่สำคัญของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เนื่องจากตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการนั่นเอง

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยาม คำจำกัดความ หรือความหมายไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ถวัลย์ เทียนทอง (2548) ได้ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่น่าพอใจแก่ประชาชน

ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี (2551) ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกความประทับใจหรือการมีทัศนคติที่ดีที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ โดยเมื่อมีความพึงพอใจแล้วก็จะแสดงออกมาทางพฤติกรรม

อลิน ศรีแย้ม (2553) กล่าวว่า ความพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลของการประเมินของลูกค้าที่มีต่อประสบการณ์ในการรับบริการ ซึ่งลูกค้าอาจจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามทัศนคติ และผลจากบริการที่ได้รับของแต่ละคนที่มีต่อสินค้าและบริการต่าง ๆ

มนีวรรณ ต้นไทย (2553, อ้างถึงใน ชัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ, 2561) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือการรับรู้ทางอารมณ์ ทัศนคติในทางบวก ความพอใจ ความชอบใจ ความประทับใจ รู้สึกมีความสุขหลังจากที่ผู้มารับบริการมีต่อการให้บริการ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี

มอร์ส (Morse, 1955) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

วูร์ม (Vroom, 1964) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกับสิ่งนั้นและบุคคลอาจมีความเห็นไปในทางด้านบวกซึ่งก็คือการแสดงให้เห็นถึงสภาพความ พึงพอใจต่อสิ่งนั้น กับถ้ามีความเห็นเป็นทัศนคติลบก็จะแสดงให้เห็นถึงสภาพไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

กรีน (Green, 1972 : 40) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความตั้งใจในการทำงาน และเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

วอลแมน (Wolman, 1973) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตนเองต้องการ

กู๊ด (Good, 1973 : 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะ สภาวะ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งผลมาจากการสนใจสิ่งต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

โยเดอร์ (Yoder, 1985 : 6) อธิบายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลตอบแทนประโยชน์ที่ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

นอกจากนี้ มิลเลต์ (Millet) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือการให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (สัญญา เคนาภูมิ และคณะ, 2563)

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการหมายถึง ความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน ในการอธิบายขั้นตอนในการให้บริการ มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้บริการรวดเร็ว 2) ด้าน ช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร มีหลากหลายช่องทาง มีความสะดวก รวดเร็ว 3) ด้าน เจ้าหน้าที่ และบุคลากรผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความสุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ 4) ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ ให้บริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย และ 5) ด้านผลการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ให้บริการตรงกับความ ต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส และการให้บริการ มีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม

## 2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยนักวิชาการต่างๆ ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

สมบุญ วรรณภาพ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ คือ จะเป็นตัวบ่งชี้ พฤติกรรมที่สำคัญของบุคลากรได้ 6 ประการ ดังนี้ คือ 1) ความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน 2) ความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) ความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จัก รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้ว 4) ความรู้สึกห่วงกังวลต่อผลที่เกิดต่อการหยุดงาน ของตนเอง คือ จะไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น 5) ความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม และ 6) ความพร้อมเพรียงในการหมั่นปรึกษา หรือเกี่ยวกับการเตรียม งานและแก้ปัญหาต่าง ๆ

สุริยา พุฒพวง (2547) ได้กล่าวว่า การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้นจะมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ 4 ลักษณะ ดังนี้ คือ 1) มีความเอาใจใส่ต่องาน ขยันติดตามผลงานที่ได้รับ มอบหมายอยู่เสมอ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว 3) มีความสามัคคี มีน้ำ หนึ่งใจเดียวกันไม่แตกแยกเป็นก๊ก เป็นเหล่า และ 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็น มีความสบาย ใจที่ทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

อินทรา เพ็งแก้ว (2548) ได้ประมวลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสรุปไว้ 7 ประการ ดังนี้ คือ 1) ความพึงพอใจเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน 2) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความ เข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์การหรือหน่วยงาน 3) ความพึงพอใจ เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความ ซื่อสัตย์ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน 4) ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการ

รวมพลังเพื่อกำจัดปัญหาในองค์การร่วมกัน 5) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการช่วยเกื้อหนุน กฎระเบียบ ข้อบังคับ สามารถใช้บังคับควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี 6) ความพึงพอใจ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น และความศรัทธาในองค์การที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน และ 7) ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ ในกิจการต่างๆ

เสถียร เหลืองอร่าม (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการบริหาร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อหนุนต่องานและองค์การได้ 7 ประการ ดังนี้ คือ 1) ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะ และองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมประพฤติกรรม การกระทำของพนักงานเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติตนในกรอบระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม 4) สร้างสามัคคีธรรมในหมู่ และก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคี อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ 6) เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะและองค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆขององค์การ และ 7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจ คือ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความรัก ความสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีความตั้งใจ เอาใจใส่ และรู้จักรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีความพร้อมที่จะรับอาสาในการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม พร้อมทั้งจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์การได้ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานต่างๆ และทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

### 3. การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานของหน่วยงานที่ให้บริการ เพื่อให้ได้ทราบถึงความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงวิธีการวัดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

ภนิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ซึ่งสอดคล้องกับ ปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2551) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในแต่ละวิธีนั้นก็ทำให้ทราบความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ถูกวัดว่ามีความพึงพอใจในทางบวกหรือทางลบนั่นเอง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ในงานบริการ 5 ภารกิจหลัก ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ 1) งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก 2) งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี 4) งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 5) งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

#### 4. ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสร้อยจระ, 2517)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ให้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุผลปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

### 5. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความถึงภาวะการณแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วราย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

### 6. แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 18 – 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้บริหารและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูล



อื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ทั้งในด้าน การบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ (ปฐม มณีโรจน์, 2543)

#### 1. ความหมายการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ มีนักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

ประยูร กาญจนกุล (2538) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึงกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมที่ส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ (2546) กล่าวว่า การบริการหมายถึง วิธีของการสร้างบริการขึ้นมาและส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่นั่นยากที่จะเข้าใจเพราะสิ่งที่ป้อนเข้า (input) และผลผลิตจากกระบวนการ (output) เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น

คิวทรี พงศกรรังศิลป์ (2547) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วีระรัตน์ กิจเลิศไพบุลย์ (2547) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้เป็นการกระทำพฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ความแตกต่างในกระบวนการ (process) และความแตกต่างในผลลัพธ์ (output) กล่าวคือ กระบวนการผลิตสินค้า ผู้บริโภคไม่ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต ในขณะที่การผลิตบริการผู้บริโภคเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการผลิต ส่วนผลลัพธ์นั้นการผลิตสินค้าจะได้สิ่งที่มีตัวตนสัมผัสได้ แต่การผลิตบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้

นนท์วัฒน์ บรมานันท์ (2554) ได้อธิบายว่า การจัดบริการสาธารณะนั้นต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการ คือ 1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน คือการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายความรวมถึงกรณีที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนที่มอบกิจกรรมของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ และ 2) กิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

เลิฟล็อก, และไรท์ (Lovetock, & Wright, 1999 ) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์ที่สร้างคุณค่า และให้ประโยชน์กับผู้บริโภคในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้บริโภคจะได้รับประโยชน์ การบริการหรืออาจได้จากสินค้าก็ได้

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริหารสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

## 2. ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการ มีนักวิชาการต่างๆ ได้กล่าวไว้ดังต่อไปนี้

สุธี นาทวรทัต (2540) ได้กล่าวถึงลักษณะของบริการไว้ดังนี้ 1) จับต้องไม่ได้ (intangibility) ลักษณะพื้นฐานที่แตกต่างกันระหว่างสินค้าและบริการ หมายถึงบริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เนื่องจากผู้ซื้อไม่สามารถเห็นรู้สึกทดสอบหรือสัมผัสกับบริการได้เช่นเดียวกับ การซื้อสินค้า เช่น บริการศัลยกรรมเสริมความงามผู้รับบริการไม่สามารถเห็นหรือสัมผัสบริการได้ก่อน แม้ว่าจะสามารถเห็นและสัมผัสส่วนประกอบที่จับต้องได้ของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เป็นต้น 2) มีความเป็นอเนกพันธ์(heterogeneity) เนื่องจากบริการคือผลงานของมนุษย์ที่เป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแต่ละคนก็มีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเอง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันอาจจะให้บริการต่างกัน ถ้าเป็นเรื่องที่ต่างกรรมต่างวาระกัน เช่น การให้บริการของช่างตัดผม คนเดียวกัน ซึ่งให้บริการกับลูกค้าคนเดิมซึ่งเป็นลูกค้าประจำ ในแต่ละครั้งของการรับบริการลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการที่ผู้ซื้อลูกค้าจะได้รับความพอใจไม่เท่ากัน ดังนั้นการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของบริการ ที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยากในบางกรณีก็เป็นการยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้า จะได้รับจะมีลักษณะอย่างไร เช่น การซื้อบัตรเข้าชมการแข่งขันกีฬา ไม่อาจจะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่า การแข่งขันจะสนุกสนานและน่าตื่นเต้นเพียงใด ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวในการขายบริการจึงต้องให้ ความสนใจเกี่ยวกับวางแผนที่จะให้บริการมากเป็นพิเศษ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จะให้กับลูกค้ามีคุณภาพดีเท่าเทียมกันและโดยสม่ำเสมอ 3) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (simultaneous production consumption) ด้วยเหตุที่สินค้าต้องมีการผลิตก่อนหลังจากนั้นจึงขายและเกิดการบริโภคสำหรับบริการส่วนมากจะขายก่อนแล้วจึงผลิต (ให้บริการ) และบริโภค (รับบริการ) ในเวลาเดียวกัน เช่น การใช้บริการของสายการบินผู้โดยสารต้องซื้อตั๋วโดยสารก่อน และเมื่อถึงเวลาเดินทางบริษัทสายการบินจะให้บริการในขณะเดียวกับการรับบริการของผู้โดยสารก็จะเกิดขึ้นพร้อมกันบ่อยครั้ง ที่ไม่อาจจะแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้บริการได้ ดังนั้น ลักษณะการแบ่งแยกไม่ได้(การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน) ในความหมายทางการตลาดทำให้การขายบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการจึงทำให้การขายทำได้ในปริมาณจำกัด 4) ความไม่คงทน (perishability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่คงทนและไม่อาจเก็บรักษาไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงภาพยนตร์ในแต่ละรอบ ถ้าไม่มีผู้เข้าชมภาพยนตร์ก็เสียเปล่า เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องสูญเปล่าเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ไม่ได้ ซึ่งแตกต่างจากสินค้าสามารถเก็บรักษาไว้ในคลังสินค้าและนำมาขายไว้ในวันต่อไปได้หรือผู้บริโภค สามารถส่งสินค้าที่ซื้อไปแล้ว ถ้าไม่ได้รับความพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้านำมาชิม เห็นรู้สึกได้โดยไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการบริการก็อยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาดบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของงานบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจ จนสามารถบอกต่อไปกับบุคคลใกล้ชิด

2. ไม่สามารถแบ่งแยกให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการคือการกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการให้รวดเร็ว

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ อย่างไร ทำให้เกิดพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารจัดการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ (product planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั่นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดี

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าต้องความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันใจหรือการไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารต้องพยายามเอาชนะในการวางแผน การตั้งราคา และการส่งเสริมบริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) กล่าวว่า ลักษณะของการบริการ ไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหว ซึ่งการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น หมอ นักบริหาร พนักงานขาย เป็นต้น โดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรม การบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือ สิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้ว มันจะไม่มีมีการเคลื่อนไหวอีกซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วย สำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

2. มีลักษณะที่ไม่คงทน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

3. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการ เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่ไม่จริงจังยั่งยืน ดังนั้น การบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยว จะต้องมีการติดต่อกับผู้รับบริการ ที่มีความ ต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการก็ไม่เรียกว่า การบริการ

4. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการ เนื่องจากการ บริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดไม่ ชัดเจน ดังนั้น เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่า การให้บริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไป เพียงบางส่วนเท่านั้น

### 3. องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการบริการ มีนักวิชาการต่างๆ ได้กล่าวไว้ ดังต่อไปนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือ หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความ ต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม จะต้องมียุทธศาสตร์องค์ประกอบของการบริการที่สำคัญ 6 ส่วน ดังนี้

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

สิวฤทธิ์ พงศกรรังศ์ศิลป์ (2547) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไป ไม่เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการบริการ แต่เป็น สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้มารับบริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) การเดินทางที่ง่าย และสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ 2) สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการสถานที่รับบริการ ซึ่งสถานที่เหล่านี้ของหน่วยบริการต้องมีลักษณะ และสภาพที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย รวมทั้งควรจัดให้มีสิ่ง อำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการ

2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ทำให้รู้ เจือจาง คุ้นเคย และวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการ ที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก

4. พฤติกรรมและวิธีการของผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ มีดังนี้ 1) บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ รูปร่างหน้าตา เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย และ 2) การพูดจาและการตอบคำถามของผู้ให้บริการ

จากองค์ประกอบของการบริการ ดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านผลการปฏิบัติงาน

#### 4. หลักการและแนวทางในการบริการ

หลักการและแนวทางในการบริการ มีนักวิชาการต่างๆ ได้กล่าวไว้ ดังนี้

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2555) ได้กล่าวว่าในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลักที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีผลต่อบริการสาธารณะ เป็นหลักเกณฑ์สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจกรรมใดที่รัฐจัดทำเพื่อบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากการบริการสาธารณะอย่างเสมอภาค ความเสมอภาคในที่นี้นอกจากจะหมายถึงความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาคที่จะได้รับบริการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นราคาค่าบริการหรือการบริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐที่จะต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปเข้าแข่งขันกับผู้อื่นเพื่อเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกันโดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขบางประการเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านความรู้ ความสามารถ พื้นฐาน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ อย่างไรก็ตาม ความต่อเนื่องไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทอาจจะต้องทำอย่างถาวร เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอกประเทศ ในขณะที่บริการสาธารณะบางประเภทไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวร แต่จะต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอโดยจัดทำอย่างมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น

พิพิธภัณฑสถานสามารถกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดเวลาในการให้ศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปีได้อีกด้วย

3. หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้อการส่วนรวมของประชาชนด้วย หลักกว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนี้ หมายความว่าถึง ปรับปรุงเปลี่ยนบริการสาธารณะให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการสาธารณะอยู่เสมอ เพื่อให้บริการสาธารณะที่ฝ่ายปกครองจัดทำมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือประโยชน์มหาชน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) และ กุศลธนา พงศ์ธร (2542) ได้กล่าวถึงหลักการและแนวทางการให้บริการกับผู้รับบริการมี ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผล ที่จะได้รับได้

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากเกินไป

จากแนวคิดของหลักการและแนวทางในการให้บริการดังกล่าว สรุปได้ว่าหลักการและแนวทางในการให้บริการกับผู้รับบริการ คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว มีความพอเพียงในด้านบุคลากร สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ บริการด้วยความรวดเร็วทันเวลา การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ใช้ทรัพยากรในการให้บริการอย่างคุ้มค่า มีการปรับปรุงพัฒนางาน ทั้งการบริการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้มีความเจริญก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

### 1. ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ มีนักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

กรอนรูส (Gronroos, 1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้ว่า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

ซีเนลดิน (Zineldin, 1996) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) ได้กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่งหรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้” คุณภาพการบริการ เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่ได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

นอกจากนี้ คอตเลอร์ (Kotler) ยังได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ 2 ด้าน คือ ส่วนที่ 1 ให้บริการอะไร และส่วนที่ 2 ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ 6 ประการ ดังนี้



1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน
2. ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ไขปัญหานั้นทันที
3. การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่
4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้
5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันเวลาที่กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคืนสู่สภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม
6. ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ คือ การให้บริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่ให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ มีให้บริการด้วยความเสมอภาค เต็มใจให้บริการ บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมชาติ มีความสุภาพอ่อนโยน ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ใช้ทรัพยากรในการให้บริการอย่างคุ้มค่า มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมให้บริการ สถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด จนทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

## 2. เครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการนั้น มีนักวิชาการต่างๆ ได้กล่าวไว้มีรายละเอียดดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับซึ่งเกิดขึ้น

หลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ
5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

พาราซูรามัน และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry ,1985)

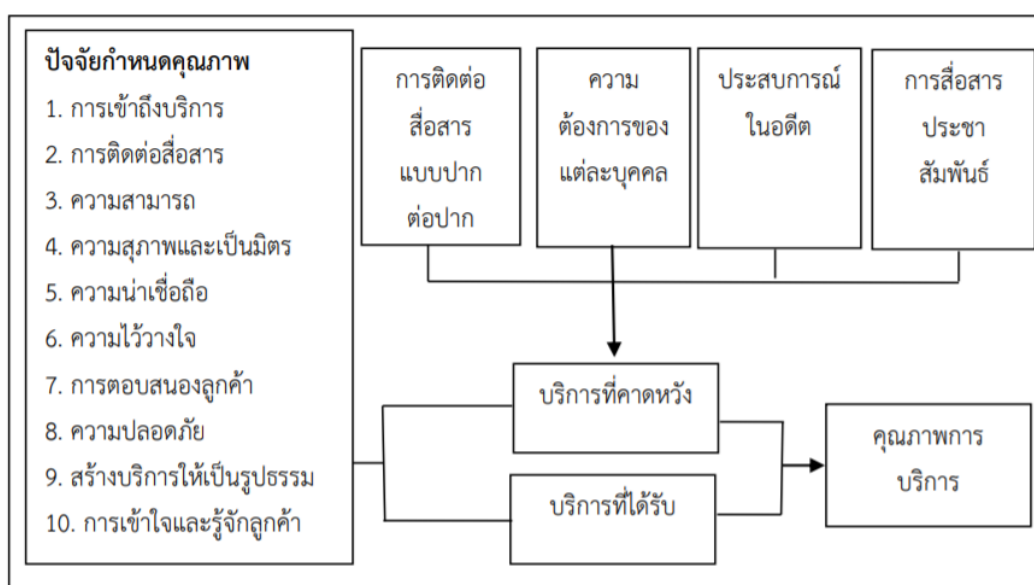
ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถ
4. ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเองและวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจบริการที่ให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัยบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และรวมถึงปัญหาต่าง ๆ

9. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าจะได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพในการบริการของพาราซูราแมน และ เบอรรี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) สามารถนำมาเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพในการบริการ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)

จากภาพดังกล่าว สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่กำหนดไว้ว่า การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจากกรอบการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจด้านผลการปฏิบัติงาน

พาราซูราแมน และ เบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry Parasuraman, 1988) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพในการบริการ (Dimension of Service Quality) ไว้ 10 มิติ คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร สมรรถนะ ความมีเมตริจิต ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า ความปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ปัจจุบันประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้รับบริการ 5 มิติ คือ

1. สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับจ้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้ อย่างคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความมั่นใจ (Assurance) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ (Competence) สุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้มาจากการรวมปัจจัย ทางด้านความสะดวก
6. (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และ ความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers)

เครื่องมือที่แบบประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ขึ้นกับสองส่วนที่ต่างกัน คือความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้ที่ลูกค้าได้รับ เพื่อประเมินความคาดหวังในบริการของผู้รับบริการ การรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับรู้จริง ถ้าคะแนนการรับรู้มากกว่าหรือเท่ากับ คะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการหมายถึงผู้รับบริการมีความพึงพอใจแต่ถ้าคะแนนการรับรู้ น้อยกว่าคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการบริการจะหมายถึงผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันลูกค้า สามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ ซึ่งมีมาตรวัดความพอใจการบริการ 22 คำถาม ครอบคลุมทั้ง 5 มิติข้างต้น แบบสอบถามจะถามคำถามที่เป็นมาตรวัดทั้ง 22 คำถาม คำถามคือลูกค้าคาดหวังบริการไว้อย่างไร แล้วจึงถามคำถามเดียวกันคือ บริการที่ได้รับไปนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกัน ถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับที่คาดหวัง หรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการ ดีหรือดีมาก

### 3. ลักษณะของคุณภาพบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนั้น จำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service Characteristics) เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ดังนี้

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพบริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่น ๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

2. การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนยอมให้บริการไม่เหมือนกัน

3. การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ในการบริการใด ๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ และสถานที่หนึ่ง ๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้น ๆ ไปแล้วหรือสถานที่นั้น ๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้วผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

5. การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

6. คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรามักจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรศัพท์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคเบิลทีวีหรือไม่ เป็นต้น หากการบริการอื่น ๆ ของโรงแรมดี

เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์กรประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดี และการบริการอื่น ๆ ดีด้วย องค์กรประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

7. การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

มณีนีรัตน์ แต่งอ่อน (2551) กล่าวว่า ลักษณะคุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะ คือ 1) ลักษณะทางเทคนิค หรือผลที่ได้และลักษณะหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้อิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง และ 2) ลักษณะตามหน้าที่ จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

ดังนั้น คุณภาพการบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมากสำหรับองค์กร และธุรกิจในปัจจุบัน มาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ปรับเปลี่ยนไป ประชาชนได้รับการศึกษาและมีรายได้สูงขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความต้องการการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต คุณภาพการบริการถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับทุกธุรกิจ องค์กร เพราะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ และคุณภาพของการให้บริการ ที่กล่าวมาข้างต้นคณะผู้วิจัย ขอสรุปการบริการ และคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำมาประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ได้แก่ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ช่องทาง มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม มีความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และจัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

3. ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

4. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยและสภาพแวดล้อมดี มีความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีเอกสารแผ่นพับป้ายประกาศ และบอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน

5. ด้านผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ได้แก่ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง และการให้บริการมีประโยชน์ คำนึงต่อประชาชนส่วนรวม

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น มีนักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2558, เว็บไซต์) การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่นหรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรง

หรืออ้อมตามลำดับ) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมรอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น โดยตรง คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม สมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงแค่เลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้น แล้วสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกชั้นหนึ่ง

โกวิท พวงงาม (2562) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วนทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐบาลได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2562) กล่าวว่า แนวคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการขึ้นาจากรัฐบาลมีความสามารถที่จะสนองความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังต้องยึดแนวนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมการบริหารตนเองได้

สิวาพร สุขเอียด (2564) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง รูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมือง การปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่ารัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมาในการบริหารประเทศ ให้ประชาชนได้รับความสุขความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (wellbeing) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติ ทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (national security) แต่ยอมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแล และจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่ตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (budget) และตัวบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้การลดภาระของรัฐบาล โดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนจะได้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรง



กับความมุ่งประสงค์ของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาท และความสำคัญเกิดขึ้น

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครอง และดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน กระจายอำนาจการปกครอง เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาลมีความสามารถที่จะสนองความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้ โดยนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังต้องยึดแนวนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงิน การคลัง นโยบายการป้องกันประเทศ เป็นต้น

## 2. พัฒนาการขององค์กรปกครองท้องถิ่นไทย

การปกครองท้องถิ่นของไทย เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการในสมัยรัชกาลที่ 5 กล่าวคือ ได้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 โดยกำหนดให้ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความสะอาด และป้องกันโรค ทำลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระ ปัสสาวะสำหรับราษฎรทั่วไป ห้ามการปลูกสร้าง หรือซ่อมแซมโรงเรือน ที่จะเป็เหตุให้เกิดโรค รวมทั้งการขนย้ายสิ่งโสโครก ที่ทำความรำคาญให้กับราษฎรไปทิ้ง เป็นต้น ต่อมาได้จัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาครขึ้น ในต่างจังหวัด เป็นแห่งแรกในสมัยรัชกาลที่ 6 ได้ตราธรรมนูญการปกครองคณะนคราภิบาลดุสิตธานี พ.ศ.2461 เพื่อทดลองรูปแบบเมืองจำลอง "ดุสิตธานี" นับเป็นการปกครองในรูปเทศบาลครั้งแรก อันเป็นรูปแบบการปกครองอย่างประเทศอังกฤษ โดยกำหนดให้เป็นนิติบุคคล แยกจากส่วนกลาง มีรายได้ของตนเอง ดูแลการคมนาคม การดับเพลิง สวนสาธารณะ โรงพยาบาล สุสาน โรงฆ่าสัตว์ ดูแลโรงเรียนราษฎร การรักษาความสะอาด และการป้องกันโรค ทำบริการสาธารณะที่มีกำไร เช่น ตั้งโรงรับจำนำ เป็นต้น ออกใบอนุญาต และเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับยานพาหนะ ร้านจำหน่ายสุรา โรงละคร โรงหนัง สถานเริงรมย์ และอื่นๆ ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองของประเทศไทย ในปี พ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการ เป็นราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 โดยในส่วนของราชการส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดตั้ง เทศบาล ขึ้น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2476 (ปัจจุบันใช้ พรบ.เทศบาล พ.ศ.2496) แต่ต่อมาปรากฏว่าการดำเนินงานของเทศบาลไม่ได้ผลเต็มที่ตามที่มุ่งหมายไว้ จึงไม่อาจขยายการตั้งเทศบาลออกไปทุกท้องถิ่นทั่วราชอาณาจักรได้ คงตั้งขึ้นได้เพียง 120 แห่ง ก็ระงับการจัดตั้งเทศบาลขึ้นใหม่ เป็นเวลานานหลายสิบปี และได้มีการตั้งสุขาภิบาลขึ้น แทนเทศบาลในท้องที่ที่ยังไม่มีฐานะเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 จนกระทั่งถึงปี 2500 จึงได้มีการยกฐานะสุขาภิบาลบางแห่งขึ้น

เป็นเทศบาลตำบล และกรณีที่มีการจัดตั้งจังหวัดใหม่ ก็ให้จัดตั้งเทศบาลเมืองขึ้น ในท้องถิ่นที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ตามบทบัญญัติมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 อย่างไรก็ตามการจัดตั้งเทศบาล และสุขาภิบาลก็ยังไม่เป็นไปโดยทั่วถึง ส่วนใหญ่จึงคงอยู่ภายใต้การปกครองส่วนภูมิภาค ดังนั้น เพื่อแก้ไขความเหลื่อมล้ำในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาล และสุขาภิบาล กับท้องถิ่นที่อยู่นอกเขตดังกล่าว จึงได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น โดยตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัด ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนอกเขตเทศบาล และเขตสุขาภิบาลนับแต่นั้นมา การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย กล่าวคือ ทุกพื้นที่ของประเทศไทย จะอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารท้องถิ่น ไม่รูปร่างใดรูปร่างหนึ่ง ซึ่งต่อมา ได้มีการประกาศใช้กฎหมายการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2521 ทั้งนี้เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองขนาดใหญ่ มีประชากรมากที่สุด ส่วนเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยว ที่มีลักษณะพิเศษ และใช้รูปแบบการบริหารโดยการจ้างผู้บริหาร ซึ่งปรากฏว่าไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก ในปี พ.ศ.2537 ก็ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้น เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทย ได้ประกาศจัดตั้งแล้วทั่วประเทศ 6,397 แห่ง ซึ่งนับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เล็ก และใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ 1) กรุงเทพมหานคร 2) เมืองพัทยา 3) เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) 4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และ 5) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

### 3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน

1. ปรัชญา แนวคิดขององค์การบริหารท้องถิ่น โดยที่ "กฎหมายการปกครองท้องถิ่น" แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น ตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นนั่นเอง เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการด้วย และต้องการให้การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น" กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อจัดตั้งองค์การบริหารท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์กระจายอำนาจบริหารไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแลนั้นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลาง มีอำนาจบังคับบัญชาเหนือคณะผู้บริหารของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น มีความ

เป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่จะให้มีความอำนาจในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันมิให้ราษฎร ได้รับความเดือดร้อน จากการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นหลักประกันแก่ราษฎร ในท้องถิ่นว่า จะได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ ราชการส่วนท้องถิ่น กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมีอำนาจในการเพิกถอน หรือยับยั้งการกระทำนั้นได้ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้ อำนาจแก่ราชการส่วนกลางให้กระทำได้ ไว้อย่างชัดเจนด้วย

แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า "ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระ แก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น" และมาตรา 283 วรรค 2 "การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไป เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศโดย ส่วนรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนใน ท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้"

2. องค์กรปกครองท้องถิ่นรากฐานระบบประชาธิปไตย จากเจตนารมณ์ของกฎหมาย การปกครองท้องถิ่นไทยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์กรปกครองท้องถิ่นไทย หรือกล่าวในอีกนัย หนึ่ง ก็คือ "ราชการส่วนท้องถิ่น" จึงถูกจัดตั้งขึ้นบนพื้นฐานของแนวความคิดในการพัฒนาระบบการ ปกครองแบบประชาธิปไตย ที่ต้องการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ บริหารจัดการท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จึงถือได้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรากฐานของระบอบ ประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นและเป็นกลไกการปกครอง ที่จะ"บำบัดทุกข์ บำรุงสุข" ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมาจากประชาชน ดำเนินกิจการเพื่อประชาชน และ โดยการกำกับดูแลของประชาชน องค์กร ปกครองท้องถิ่น จึงเป็นกลไกของการมีส่วนร่วมในเชิงปกครอง หรือในเชิงโครงสร้างของชุมชนท้องถิ่น

3. โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่น เมื่อกล่าวในเชิงโครงสร้าง ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ก็พบว่าตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญมาตรา 285 กำหนดให้ "องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีสภาท้องถิ่น หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการ เลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้ง โดยตรงของประชาชน หรือ มาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น" ดังนั้น องค์กรปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไปจึงจะแบ่งโครงสร้าง การบริหารจัดการออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) สภาท้องถิ่น มีบทบาท อำนาจหน้าที่ในการตราข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งจะ เป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ในระดับท้องถิ่นนั้น ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการงบประมาณประจำปี ที่ฝ่าย บริหารเสนอ และเรื่องอื่นๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 หรือพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็น กฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่ให้ชุมชนในท้องถิ่นนั้น ได้ยึดถือปฏิบัติ หรือเป็นกติกาของสังคม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข

2) คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการต่างๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และดำเนินการให้เกิดการบังคับใช้ตามกฎหมายท้องถิ่น ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้เกิดการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และคุ้มครองประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ นอกจากนั้น สภาท้องถิ่นยังมีบทบาทในการตรวจสอบการบริหารจัดการ ของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น โดยการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ แผนงาน โครงการ และการตั้งกระทู้ถาม กรณีที่สงสัย หรือให้ความเห็นข้อแนะนำ แก่คณะกรรมการบริหารฯ ได้

4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่น สามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ดังนี้คือ

1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการ ในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ ของตนเอง และชุมชน ทั้งนี้ หากผู้แทนข้างต้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ประชาชนในท้องถิ่นก็มีสิทธิที่จะไม่เลือกตั้ง ให้เป็นผู้แทนในสมัยต่อไปได้

2) การเสนอความต้องการ ต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน / โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชนการตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามอง และติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่ม / ชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป รวมทั้งการร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็ได้

3) การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถ

ร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

4) การให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น "กติกา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชน เป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้เป็นที่พึงและเป็นหัวหอกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นที่เป็น "ประชาธิปไตย" และที่ประชาชนมีส่วนร่วม จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ของประชาชนในท้องถิ่นนั้น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองท้องถิ่น จะเข้มแข็งได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้อย่างยั่งยืน ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการดำเนินงาน ในลักษณะ "ประชาสังคม" กล่าวคือ มีการรวมตัวของชุมชน เป็นองค์กร หรือ ชมรม หรือ กลุ่มต่างๆ อย่างหลากหลาย ตามความต้องการของชุมชน เพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนได้มีส่วนร่วม ทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การดำเนินการ และติดตามกำกับ การ โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์ภาคหนึ่งที่สำคัญ และมีบทบาทร่วมกับองค์กรต่างๆ ของชุมชนนั้น ในการดำเนินการพัฒนา (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

#### 4. ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นนั้นถือว่ามีส่วนสำคัญต่อประชาชนของประเทศเป็นอย่างมากทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2548 ; อุดม ทุมโฆสิต, 2552) สรุปได้ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่พลเมืองที่ถูกต้อง อันจะนำไปสู่ความรู้ ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยที่ถูกต้อง รวมถึงสร้างรากฐานประชาธิปไตยของประเทศให้มั่นคง

2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยที่รัฐบาลกลางกระจายอำนาจการจัดทำบริการสาธารณะให้กับท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารและการใช้ทรัพยากรของรัฐ

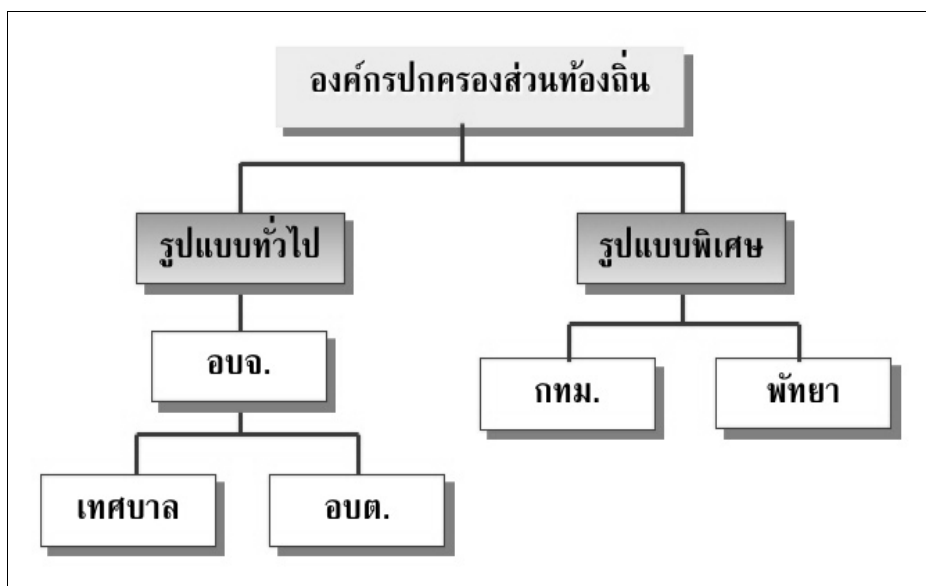
3. การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองและการตัดสินใจในการกำหนดและดำเนินนโยบายต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและ

สามารถพึ่งพตนเองได้ในระดับที่เหมาะสมอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนได้อย่างยั่งยืน ซึ่งแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม

4. การปกครองท้องถิ่นเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการสร้างสมดุลเชิงอำนาจภายในรัฐ เพื่อให้อำนาจรัฐกระจายตัวสู่ท้องถิ่น โดยที่ประชาชนในชุมชนมีส่วนในการใช้อำนาจเพื่อประโยชน์สุขในการดำเนินชีวิตของตนตามสมควร

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ซึ่งกระแสการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นนี้ อาจจะมีเสียงสะท้อนกลับทั้งแง่บวกและแง่ลบ ในขณะเดียวกันก็มีความกังวลในความพร้อมและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องยอมรับว่าภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายประการต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้และปรับตัว ทั้งนี้ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถสัมฤทธิ์ผลได้อย่างแท้จริง ต้องอาศัยความร่วมมือจากภาครัฐ เอกชน ประชาชน ประชาคม รวมถึงกลุ่มองค์กรเอกชนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมการทำงานของท้องถิ่น เพื่อให้การปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อประเทศ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยปัจจุบันมีอยู่ 5 ประเภท คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล (แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จากข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2563 ข้อมูล ณ วันที่ 9 กันยายน 2563 ของกระทรวงมหาดไทย มีทั้งสิ้น 7,852 แห่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 76 แห่ง เทศบาล 2,472 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 5,300 แห่ง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)



ภาพที่ 2.2 รูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล

### 1. ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

บุญธรรม นวธนพงศ์ (2547) กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นโดยการดำเนินงานใช้หลักการปกครองตนเองภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่ในการบริการประชาชนด้านการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมตามที่กฎหมายกำหนด

### 2. โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล แยกจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1) สภากองค์การบริหารส่วนตำบล

สภากองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีที่ยังมีองค์การบริหารส่วนตำบลเดิม 1 หมู่บ้านให้หมู่บ้านนั้นเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน และในกรณีที่ยังมีองค์การบริหารส่วนตำบลเดิม 2 หมู่บ้านให้องค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหมู่บ้านละ 3 คน สภากองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีวาระ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง

สภากองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วให้นายอำเภอแต่งตั้งประธานและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามมติของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่ประธานสภาและรองประธานสภาดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสมาชิกหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภากองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล
2. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มเติม
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
4. เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
5. รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี
6. ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้
7. สภากองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอขออนุญาตขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้



8. สภากองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่ง เป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

## 2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน เป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 2 วาระ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้ง เมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปี นับตั้งแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้นับเป็น 1 วาระ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

2. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และลูกจ้างนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

4. กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

## 3) ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายประจำ)

แบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขึ้นเพื่อเหมาะสมกับภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ออกอย่างน้อย 3 ส่วน ได้แก่

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะต้องมีตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

2. ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

3. ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธาหรือนายช่างโยธาส่วนราชการภายใน องค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบล คือบุคลากรหลักที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นคล้ายพนักงานเทศบาล นอกจากนั้นจะมีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้องในการมีลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

### 3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายที่กว้างขวาง และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนี้

1.1 หน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้ง

กำจัดสิ่งปฏิกูล

- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม

อันดีของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร

1.2 หน้าที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและ
- (5) สวนสาธารณะ

- (6) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
- (7) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (8) บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (9) การคุ้มครอง ดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
- (10) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (11) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (12) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (13) การท่องเที่ยว
- (14) การผังเมือง

2. อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชรา และ
11. ผู้ด้อยโอกาส
12. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม
13. อันดีของท้องถิ่น
14. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

15. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
16. การส่งเสริมกีฬา
17. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของ
18. ประชาชน
19. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
20. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
21. การจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
22. การการศึกษา การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
23. การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
24. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
25. การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์
26. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย
27. โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
28. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
29. ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม
30. การผังเมือง
31. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
32. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
33. การควบคุมอาคาร
34. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
35. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันและ
36. รักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
37. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่

คณะกรรมการประกาศกำหนด

**สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัด  
ลพบุรี**

**ประวัติความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัด  
ลพบุรี**

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง พ.ศ. 2537 กระทรวงมหาดไทยได้

ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง (หน้า 157) ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ประกาศ ณ วันที่ 19 มกราคม 2539 “(1519) สภาตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง” แบ่งเขตการปกครองเป็น 12 หมู่บ้าน อยู่ในเขตตำบลห้วยโป่งทุกหมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ตั้งอยู่เลขที่ 226/3 หมู่ที่ 3 ถนนพหลโยธิน ตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี 15120 โทรศัพท์ 036-776105 แฟกซ์ 036-776106 มีขนาดพื้นที่ทั้งหมด 106 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 66,250 ไร่ เส้นรุ้ง(ละติจูด) 14.97 เส้นแวง(ลองจิจูด) 100.67 ห่างจากที่ว่าการอำเภอโคกสำโรง ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดลพบุรี ประมาณ 25 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

|                 |                          |                             |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|
| ด้านทิศเหนือ    | ติดต่อกับตำบลวังขอนขว้าง | อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี |
| ด้านทิศใต้      | ติดต่อกับตำบลเขาพระงาม   | อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี    |
| ด้านทิศตะวันออก | ติดต่อกับตำบลคลองเกตุ    | อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี |
| ด้านทิศตะวันตก  | ติดต่อกับตำบลหลุมข้าว    | อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี |

#### วิสัยทัศน์/พันธกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

วิสัยทัศน์“องค์การบริหารส่วนตำบล ( อบต.) คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด”

ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ได้ใช้ข้อมูลจากสภาพความเป็นจริงของพื้นที่ที่มาจากสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนประกอบด้วยนโยบายของรัฐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนพัฒนาอำเภอ มาบูรณาการเป็นแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง และสามารถปรับตัวได้ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคดิจิทัล

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาไว้ 5 ยุทธศาสตร์ 17 แนวทาง ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคให้ครอบคลุมพื้นที่

แนวทางที่ 1 จัดหาและพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

แนวทางที่ 2 ขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะให้ครอบคลุมทั้งตำบล

แนวทางที่ 3 พัฒนาระบบประปาให้มีน้ำอุปโภค บริโภคเพียงพอตลอดปี

แนวทางที่ 4 พัฒนาเส้นทางคมนาคมให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่

แนวทางที่ 5 พัฒนา ปรับปรุง บำรุงรักษา ซ่อมแซมระบบสาธารณูปการ อาคาร  
สถานที่

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมให้ประชาชนในตำบลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร

แนวทางที่ 2 ส่งเสริมการออกกำลังกาย

แนวทางที่ 3 เสริมสร้างความอบอุ่นและขวัญกำลังใจให้แก่ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส

แนวทางที่ 4 เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด

แนวทางที่ 5 ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมด้านสาธารณสุข

แนวทางที่ 6 ส่งเสริมด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม และภูมิปัญญา

ท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและส่งเสริมอาชีพ

แนวทางที่ 1 ส่งเสริม พัฒนาอาชีพและเศรษฐกิจชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

สิ่งแวดล้อม

แนวทางที่ 1 อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางที่ 2 พัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และเชิงนิเวศน์

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการบ้านเมืองโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

แนวทางที่ 1 การพัฒนาบุคลากรและองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

ราชการ

แนวทางที่ 2 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

แนวทางที่ 3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**สภาพทางเศรษฐกิจ**

อาชีพของราษฎรในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่งส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปรองลงมา  
คืออาชีพเกษตรกรรม อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว

**สภาพทางสังคม และวัฒนธรรม**

ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประกอบด้วยคน  
ที่มีเชื้อสายและวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงคนเมือง ไทยพวนและลาว ประเพณีและพิธีกรรมที่ยังมีให้เห็น  
เช่น ประเพณีขึ้นแรงกัน ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประเพณีกำฟ้า และประเพณีสารทไทย สารท  
ลาว สารทพวน เป็นต้น และมีพิธีกรรม เช่น พิธีกว่นข้าวทิพย์ พิธีแห่ดอกไม้ พิธีแห่พระเวสสันดร  
เทศน์มหาชาติ พิธีสู่ขวัญบายศรี และ พิธีขอมาผู้สูงอายุ เป็นต้น

### ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ได้แก่ ภูเขา แหล่งแร่เหล็ก และทองแดง เป็นต้น (สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง, 2565)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.02$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 -80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ( $\bar{X} = 6.07$ , ร้อยละ = 76 -80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อกิจของหน่วยงาน” ( $\bar{X} = 6.05$ , ร้อยละ = 76 -80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ( $\bar{X} = 6.01$ , ร้อยละ = 76 - 80) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.08$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76 -80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.16$ , ร้อยละ = 76 - 80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.13$ , ร้อยละ = 76 - 80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.10$ , ร้อยละ = 76 - 80)

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2558) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา จำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะในหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 9 หน่วยงาน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Random Sampling)

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (2559) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ โดยเป็นการประเมินตามมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 2.1 ตามเกณฑ์ประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยการใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ในด้านการบริการ 5 ลักษณะ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ครอบคลุมใน 5 งานภารกิจ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านงานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับ บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.18 คิดเป็นร้อยละ 83.6 โดยสาธารณะ ด้านงานสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมาตามลำดับ คือ งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) และน้อยที่สุดคือ งานด้าน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ )

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ ) ด้านช่องทางในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.64$ ) และการให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ )

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2560). ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านป้องกันและบรรเทา



สาธารณสุข(ศูนย์บรรเทาทุกข์ 24 ชั่วโมง) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ด้านการรักษาความสะอาด(การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล) ด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน และศูนย์บริการร่วมตำบลนครสวรรค์ออก ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในตำบลนครสวรรค์ออก ในสาขาการทำขนมทองม้วนและการจัดทำดอกไม้จันทน์ และโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพของประชาชนในตำบลนครสวรรค์ออกตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงสู่ชุมชน ภายใต้แนวคิด “ตามรอยพ่อ ปลูกผักหน้าบ้าน อาหารข้างรั้ว ครอบครัวยั่งยืน ลดรายจ่ายสร้างรายได้สู่ครัวเรือน” ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.38 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.70 รองลงมา ได้แก่ ด้านการรักษาความสะอาด(การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.70 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.59

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลลำลูกกา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำลูกกา ภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.50 2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลลำลูกกาโดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ งานด้านการให้บริการงานสิ่งแวดล้อมและ

สุขภาพ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40 งานด้านการให้บริการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 งานด้านการให้บริการงานการเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40 งานด้านการบริการงานทะเบียนราษฎร ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00

ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีตามสูตรของยามาเน (Taro Yamane) สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จำแนกตามงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานพัฒนารายได้ งานสาธารณสุขโรค งานสวัสดิการสังคม สงเคราะห์ งานสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม และจำแนกตามโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จัดทำให้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 377 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านต้าย ช่วงเวลา 08.30-10.00 คิดเป็นร้อยละ 74.01 เพศหญิงเป็นกลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.44 ช่วงอายุของผู้มารับบริการมากที่สุดระหว่าง อายุ 31-45, 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 สถานภาพทางการสมรสพบว่าส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 76.39 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.31 อาชีพประจำส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.70 รายได้ของผู้มารับบริการอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านต้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นงานพัฒนารายได้ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 งานสาธารณูปโภคค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 งานสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่างๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านต้าย จัดขึ้นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31

สัญญา เคนาภูมิ และคนอื่นๆ (2563) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเด็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเด็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร และศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ที่มีต่อการให้บริการที่มีต่อเทศบาลตำบลเด็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเด็ด 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 และ 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษา พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเด็ด มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การเท่ากับ 9 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเด็ด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเมื่อเรียงลำดับ

จากมากไปหาน้อย โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 4 ประเด็นต่อการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00
- 2) ด้านช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

และภาพรวมในการสำรวจแต่ละด้านโดยแยกเป็นสายงานบริการสาธารณะที่ทำการสำรวจแยกเป็น 4 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00
- 3) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80
- และ 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบริการงานสาธารณะให้กับประชาชน ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยนำภารกิจหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง จำนวน 5 งานบริการ นำมากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก
- 2) งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี
- 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
- 4) งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ
- 5) งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

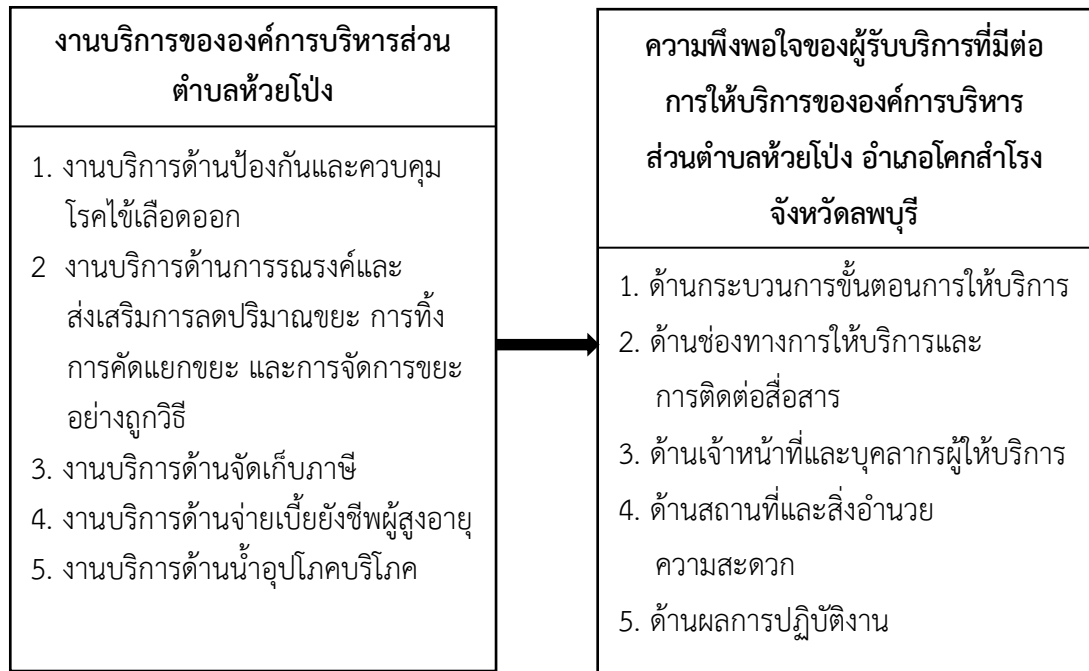
และจากการศึกษาตามแนวทางการประเมินการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 และกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นการประเมิน 5 ประเด็น นำมากำหนดเป็นตัวแปรตาม ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ
- 5) ด้านผลการปฏิบัติงาน

แล้วนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ 2.3

ตัวแปรอิสระ  
(independent variables)

ตัวแปรตาม  
(dependent variables)



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี งานบริการด้านจัดเก็บภาษี งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
8. หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลความหมายของคะแนน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในปี พ.ศ. 2565 รวมทั้งสิ้น จำนวน 9,801 คน (รายงานข้อมูลประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง, 2565)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และเนื่องจากมีจำนวนประชาชนที่แน่นอน (finite population) จึงใช้วิธีการคำนวณจากสูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563 หน้า 45-46)

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

โดยที่

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรทั้งหมด

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{9,801}{1 + 9,801 (0.05)^2}$$

$n$  = 384 คน

ทั้งนี้คณะผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้อาจจำนวน 500 คน เพื่อเก็บแบบสอบถามให้ได้ข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อนให้น้อยที่สุด และเป็นไปตามข้อกำหนดของหนังสือการดำเนินงานวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีรับผิดชอบดำเนินการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกการสุ่มตามลักษณะ และตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงานบริการจำนวน 5 งานบริการ งานบริการละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 500 คน ได้แก่

1. งานบริการด้านป้องกัน และควบคุมโรคไข้เลือดออก
2. งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี
3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
4. งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
5. งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยงานบริการประชาชนใน 5 ภารกิจหลัก ได้แก่ 1) งานบริการด้านป้องกัน และควบคุมโรคไข้เลือดออก 2) งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี 4) งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 5) งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วยการให้บริการประชาชนใน 5 ลักษณะ

ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านผลการปฏิบัติงาน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัด ในด้านคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และตามกรอบการประเมินใน มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรผู้ให้บริการ
4. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน

โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563 หน้า 45-46) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- |   |         |  |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (open ended) เกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี



## การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยดำเนินการสร้าง และหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ แนวคิด ทฤษฎี ขอบข่ายงานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่าจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

1. งานบริการด้านป้องกัน และควบคุมโรคไข้เลือดออก
2. งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี
3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
4. งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
5. งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

4. การหาความเที่ยงตรง (validity) ของเครื่องมือ เมื่อสร้างแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง จำนวน 3 คน และเสนอต่อผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาทั้งด้านเนื้อหาสาระ และโครงสร้างคำถาม ตลอดจนภาษาที่ใช้ ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (item objective congruence index : IOC) โดยกำหนดคะแนนเป็น 3 ระดับ คือ 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ และ -1 = ไม่สอดคล้อง ค่าดัชนีที่ได้จะต้องมีค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.0 หากมีบางข้อได้ค่าดัชนีมีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ได้ค่าความเที่ยงตรง ระหว่าง 0.67-1.00

5. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้ว นำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (try out) กับผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่งที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลจริง แต่มีสภาพคล้ายกันจำนวน 30 คน (Gosset,W.,1908) แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการทดลองใช้ทุกฉบับมาหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอบนาค

(Cronbach's Alpha Coefficient) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563 หน้า 45-46) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.935

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเชื่อมั่น (reliability) แล้ว มาปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ จำนวน 500 ชุด เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกการสุ่มตามลักษณะ และตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงานบริการจำนวน 5 งานบริการ งานบริการละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 500 คน แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ช่วงเดือน สิงหาคม พ.ศ.2565

3. คณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้อง เมื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วสรุปรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ และอภิปรายผลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (editing) โดยคณะผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (open-ended) คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) แบบสอบถามส่วนที่ 3 นำข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะตามประเด็นคำถาม นำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage)
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean:  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปร
3. ข้อมูลความคิดเห็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) แล้วนำเสนอเนื้อหาแบบบรรยายเพื่อสรุปผลการศึกษา

### หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลความหมายของคะแนน

หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ได้กำหนดเป็นค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563 หน้า 45-46) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

|                  |                |          |   |
|------------------|----------------|----------|---|
| ระดับความพึงพอใจ | พอใจมากที่สุด  | ได้คะแนน | 5 |
| ระดับความพึงพอใจ | พอใจมาก        | ได้คะแนน | 4 |
| ระดับความพึงพอใจ | พอใจปานกลาง    | ได้คะแนน | 3 |
| ระดับความพึงพอใจ | พอใจน้อย       | ได้คะแนน | 2 |
| ระดับความพึงพอใจ | พอใจน้อยที่สุด | ได้คะแนน | 1 |

3. การคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยคะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีการให้คะแนนระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ตามหลักเกณฑ์การให้คะแนน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563 หน้า 45-46) ดังนี้

|                       |  |
|-----------------------|--|
| ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 | แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 | แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 | แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 | แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 | แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อยที่สุด |

4. เกณฑ์การให้คะแนนตามแบบประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการองค์กรปกครอง  
ท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.  
2557 (สัญญา เคนาภูมิ และคณะ, 2563) ซึ่งมีรายละเอียด ได้ดังนี้

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี งานบริการด้านจัดเก็บภาษี งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี คณะผู้วิจัย ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

|           |     |   |
|-----------|-----|---|
| N         | แทน | จำนวนประชากร (Population)                 |
| n         | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (sample size)          |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย (mean)                          |
| S.D       | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) |

#### ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้คณะผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ และจำแนกตามรายด้านการให้บริการ ในภาพรวม ได้แก่

### 1. จำแนกตามงานบริการ ทั้ง 5 งาน ดังนี้

- 1.1 งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก
- 1.2 งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี
- 1.3 งานบริการด้านจัดเก็บภาษี
- 1.4 งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 1.5 งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

### 2. จำแนกตามรายด้านการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.5 ด้านผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทั้ง 5 งานบริการ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม ปรากฏตามตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ     | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละค่าเฉลี่ย | คะแนน |
|--|-----------|------|------------------|-----------------|-------|
| <b>งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก</b> |           |      |                  |                 |       |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ               | 4.69      | 0.23 | มากที่สุด        | 93.80           | 9     |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร      | 4.72      | 0.25 | มากที่สุด        | 94.40           | 9     |

ตาราง 4.1 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน    |
|---|-------------|-------------|----------------------|---------------------|----------|
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้<br>ให้บริการ  | 4.81        | 0.21        | มากที่สุด            | 96.20               | 10       |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก   | 4.74        | 0.21        | มากที่สุด            | 94.80               | 9        |
| 5. ด้านผลการปฏิบัติงาน  | 4.79        | 0.27        | มากที่สุด            | 95.80               | 10       |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.68</b> | <b>0.18</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>93.60</b>        | <b>9</b> |
| <b>งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ<br/>และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี</b> |             |             |                      |                     |          |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ<br>ให้บริการ  | 4.76        | 0.25        | มากที่สุด            | 95.20               | 10       |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ<br>ติดต่อสื่อสาร   | 4.72        | 0.22        | มากที่สุด            | 94.40               | 9        |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้<br>ให้บริการ  | 4.76        | 0.25        | มากที่สุด            | 95.20               | 10       |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก   | 4.70        | 0.26        | มากที่สุด            | 94.00               | 9        |
| 5. ด้านผลการปฏิบัติงาน  | 4.79        | 0.25        | มากที่สุด            | 95.80               | 10       |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.75</b> | <b>0.12</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>95.00</b>        | <b>9</b> |
| <b>งานบริการด้านจัดเก็บภาษี</b>   |             |             |                      |                     |          |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ<br>ให้บริการ  | 4.85        | 0.25        | มากที่สุด            | 97.00               | 10       |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ<br>ติดต่อสื่อสาร   | 4.87        | 0.23        | มากที่สุด            | 97.40               | 10       |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้<br>ให้บริการ  | 4.87        | 0.26        | มากที่สุด            | 97.40               | 10       |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก   | 4.89        | 0.22        | มากที่สุด            | 97.80               | 10       |

ตาราง 4.1 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|--|-------------|-------------|----------------------|---------------------|-----------|
| 5. ด้านผลการปฏิบัติงาน                             | 4.88        | 0.24        | มากที่สุด            | 97.60               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                   | <b>4.87</b> | <b>0.22</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>97.40</b>        | <b>10</b> |
| <b>งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ</b>      |             |             |                      |                     |           |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ<br>ให้บริการ           | 4.73        | 0.23        | มากที่สุด            | 94.60               | 9         |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ<br>ติดต่อสื่อสาร  | 4.75        | 0.26        | มากที่สุด            | 95.00               | 9         |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้<br>ให้บริการ       | 4.84        | 0.24        | มากที่สุด            | 96.80               | 10        |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                | 4.81        | 0.23        | มากที่สุด            | 96.20               | 10        |
| 5. ด้านผลการปฏิบัติงาน                             | 4.82        | 0.26        | มากที่สุด            | 96.40               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                   | <b>4.79</b> | <b>0.21</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>95.80</b>        | <b>10</b> |
| <b>งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค</b>                |             |             |                      |                     |           |
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ<br>ให้บริการ           | 4.83        | 0.20        | มากที่สุด            | 96.60               | 10        |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการและการ<br>ติดต่อสื่อสาร  | 4.74        | 0.24        | มากที่สุด            | 94.80               | 9         |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้<br>ให้บริการ       | 4.77        | 0.30        | มากที่สุด            | 95.40               | 10        |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก                | 4.70        | 0.28        | มากที่สุด            | 94.00               | 9         |
| 5. ด้านผลการปฏิบัติงาน                             | 4.82        | 0.29        | มากที่สุด            | 96.40               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                   | <b>4.77</b> | <b>0.14</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>95.40</b>        | <b>10</b> |
| <b>รวมงานบริการทั้ง 5 ด้าน</b>                     | <b>4.77</b> | <b>0.04</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>95.40</b>        | <b>10</b> |



จากตาราง 4.1 พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นงานที่ให้การบริการ พบว่า งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานบริการด้านจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และรองลงมา คือ งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจมีดังนี้

**งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

**งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

**งานบริการด้านจัดเก็บภาษี** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

**งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

**งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้มีความเข้าใจง่ายขึ้น คณะผู้วิจัย จึงขอสรุปผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ และจำแนกตามรายด้านการให้บริการ ดังส่วนที่ 2 ปรากฏตามตารางที่ 4.2 และ 4.3

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ และจำแนกตามรายด้าน การให้บริการ ในภาพรวม ปรากฏตามตารางที่ 4.2 และ 4.3

ตาราง 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|--|-------------|-------------|------------------|-----------------|-----------|
| 1. งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก   | 4.68        | 0.18        | มากที่สุด        | 93.60           | 9         |
| 2. งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้งการคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี | 4.75        | 0.12        | มากที่สุด        | 95.00           | 9         |
| 3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี  | 4.87        | 0.22        | มากที่สุด        | 97.40           | 10        |
| 4. งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  | 4.79        | 0.21        | มากที่สุด        | 95.80           | 10        |
| 5. งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค  | 4.77        | 0.14        | มากที่สุด        | 95.40           | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.77</b> | <b>0.04</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>95.40</b>    | <b>10</b> |

จากตาราง 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นงานที่ให้บริการ พบว่า งานบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานบริการด้านจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 และงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

**ตาราง 4.3** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายด้าน ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|--|-------------|-------------|------------------|-----------------|-----------|
| 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ           | 4.77        | 0.02        | มากที่สุด        | 95.40           | 10        |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร  | 4.76        | 0.01        | มากที่สุด        | 95.20           | 10        |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ       | 4.81        | 0.03        | มากที่สุด        | 96.20           | 10        |
| 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก            | 4.76        | 0.02        | มากที่สุด        | 95.20           | 10        |
| 5. ด้านผลการปฏิบัติงาน                         | 4.82        | 0.02        | มากที่สุด        | 96.40           | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                               | <b>4.78</b> | <b>0.01</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>95.60</b>    | <b>10</b> |

จากตาราง 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ทั้ง 5 งานบริการ ได้แก่

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ปรากฏตามตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก

| ข้อมูลส่วนบุคคล         | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-------------------------|------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>           |            |               |
| ชาย                     | 24         | 24.00         |
| หญิง                    | 76         | 76.00         |
| <b>รวม</b>              | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>2. อายุ</b>          |            |               |
| ต่ำกว่า 24 ปี           | 11         | 11.00         |
| 25-34 ปี                | 11         | 11.00         |
| 35-44 ปี                | 12         | 12.00         |
| 45-54 ปี                | 12         | 12.00         |
| 55-64 ปี                | 48         | 48.00         |
| 65 ปีขึ้นไป             | 6          | 6.00          |
| <b>รวม</b>              | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b> |            |               |
| ประถมศึกษา              | 53         | 53.00         |
| มัธยมศึกษาส่วนต้น       | 12         | 12.00         |

ตาราง 4.4 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล         | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-------------------------|------------|---------------|
| มัธยมศึกษาส่วนปลาย/ปวช. | 5          | 5.00          |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท.     | 13         | 13.00         |
| ปริญญาตรี               | 11         | 11.00         |
| ปริญญาโท                | 1          | 1.00          |
| อื่นๆ                   | 5          | 5.00          |
| <b>รวม</b>              | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

| 4. อาชีพ                           |            |               |
|------------------------------------|------------|---------------|
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ              | 7          | 7.00          |
| พนักงานบริษัท                      | 14         | 14.00         |
| รับจ้างทั่วไป                      | 25         | 25.00         |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 24         | 24.00         |
| เกษตรกร/ประมง                      | 21         | 21.00         |
| เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ       | 3          | 3.00          |
| ว่างงาน                            | 6          | 6.00          |
| <b>รวม</b>                         | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 4.4 พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และน้อยที่สุด คือ อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมา คือ การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 การศึกษาระดับ

มัธยมศึกษาส่วนต้น จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 การศึกษามัธยมศึกษาส่วนปลาย/ปวช. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 การศึกษาอื่นๆ คือ ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อาชีพเกษตรกรกรม/ประมง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ว่างาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ปรากฏตามตาราง 4.5

**ตาราง 4.5** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ                    | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละค่าเฉลี่ย | คะแนน    |
|---|-------------|-------------|------------------|-----------------|----------|
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                          |             |             |                  |                 |          |
| 1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ     | 4.76        | 0.42        | มากที่สุด        | 95.20           | 10       |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.61        | 0.49        | มากที่สุด        | 92.20           | 9        |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน  | 4.59        | 0.49        | มากที่สุด        | 90.00           | 9        |
| 4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                 | 4.76        | 0.42        | มากที่สุด        | 95.20           | 10       |
| 5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว                    | 4.75        | 0.43        | มากที่สุด        | 95.00           | 9        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.69</b> | <b>0.23</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>93.80</b>    | <b>9</b> |

ตาราง 4.5 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน    |
|---|-------------|-------------|----------------------|---------------------|----------|
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>   |             |             |                      |                     |          |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย<br>ช่องทาง  | 4.65        | 0.47        | มากที่สุด            | 93.00               | 9        |
| 2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน<br>เหมาะสม  | 4.73        | 0.44        | มากที่สุด            | 94.60               | 9        |
| 3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ<br>ให้บริการ  | 4.75        | 0.43        | มากที่สุด            | 95.00               | 9        |
| 4. ช่องทางการให้บริการมีความ<br>สะดวก รวดเร็ว   | 4.73        | 0.44        | มากที่สุด            | 94.60               | 9        |
| 5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก<br>เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์<br>หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ<br>สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา | 4.77        | 0.42        | มากที่สุด            | 95.40               | 10       |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.72</b> | <b>0.25</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>94.40</b>        | <b>9</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |             |             |                      |                     |          |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้<br>ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี<br>ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ<br>สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น     | 4.86        | 0.34        | มากที่สุด            | 97.20               | 10       |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ<br>ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง   | 4.86        | 0.34        | มากที่สุด            | 97.20               | 10       |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ<br>และพร้อมในการให้บริการ   | 4.85        | 0.35        | มากที่สุด            | 97.00               | 10       |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค<br>เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ   | 4.81        | 0.39        | มากที่สุด            | 96.20               | 10       |



ตาราง 4.5 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|--|-------------|-------------|----------------------|---------------------|-----------|
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา<br>ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว                               | 4.71        | 0.45        | มากที่สุด            | 94.20               | 9         |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.81</b> | <b>0.21</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>96.20</b>        | <b>10</b> |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |             |             |                      |                     |           |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น<br>ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี  | 4.70        | 0.46        | มากที่สุด            | 94.00               | 9         |
| 2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ<br>ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา<br>เป็นต้น                          | 4.88        | 0.32        | มากที่สุด            | 97.60               | 10        |
| 3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ<br>ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น | 4.76        | 0.42        | มากที่สุด            | 95.20               | 10        |
| 4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ<br>ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น<br>แบบสอบถาม เป็นต้น           | 4.67        | 0.47        | มากที่สุด            | 93.40               | 9         |
| 5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/<br>บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน   | 4.73        | 0.44        | มากที่สุด            | 94.60               | 9         |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.74</b> | <b>0.21</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>94.80</b>        | <b>9</b>  |
| <b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>   |             |             |                      |                     |           |
| 1. การให้บริการตรงกับความต้องการ<br>ของประชาชน   | 4.81        | 0.39        | มากที่สุด            | 96.20               | 10        |
| 2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไป<br>ด้วยความโปร่งใส  | 4.79        | 0.40        | มากที่สุด            | 95.80               | 10        |
| 3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผล<br>การดำเนินงานมีความบกพร่อง  | 4.80        | 0.40        | มากที่สุด            | 96.00               | 10        |

ตาราง 4.5 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ      | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน |
|---|-----------|------|----------------------|---------------------|-------|
| 4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อ<br>ประชาชนส่วนรวม | 4.76      | 0.42 | มากที่สุด            | 95.20               | 10    |
| รวมเฉลี่ย   | 4.79      | 0.27 | มากที่สุด            | 95.80               | 10    |
| ความพึงพอใจโดยรวม                                       | 4.68      | 0.18 | มากที่สุด            | 93.60               | 9     |

จากตาราง 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านป้องกันและ  
ควบคุมโรคไข้เลือดออก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่า  
คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ  
เรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการให้บริการด้วยความเสมอ  
ภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ ความ  
ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ )  
คิดเป็นร้อยละ 95.20 และรองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ  
เรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก  
เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้  
ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ ความพอเพียงต่อช่อง  
ทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และรองลงมา คือ  
ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.60  
ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับ  
ตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ  
ในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น  
อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ  
สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และ

รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

**ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และรองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

**ด้านผลการปฏิบัติงาน** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และรองลงมา คือ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี

**ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** ในงานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี ปรากฏตามตาราง 4.6

**ตาราง 4.6** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในงานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------|------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>   |            |               |
| ชาย             | 51         | 51.00         |
| หญิง            | 49         | 49.00         |
| <b>รวม</b>      | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

ตาราง 4.6 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------------------------|------------|---------------|
| <b>2. อายุ</b>                     |            |               |
| ต่ำกว่า 24 ปี                      | 22         | 22.00         |
| 25-34 ปี                           | 45         | 45.00         |
| 35-44 ปี                           | 9          | 9.00          |
| 45-54 ปี                           | 13         | 13.00         |
| 55-64 ปี                           | 6          | 6.00          |
| 65 ปีขึ้นไป                        | 5          | 5.00          |
| <b>รวม</b>                         | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b>            |            |               |
| ประถมศึกษา                         | 6          | 6.00          |
| มัธยมศึกษาส่วนต้น                  | 17         | 17.00         |
| มัธยมศึกษาส่วนปลาย/ปวช.            | 14         | 14.00         |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท.                | 23         | 23.00         |
| ปริญญาตรี                          | 36         | 36.00         |
| ปริญญาโท                           | 3          | 3.00          |
| สูงกว่าปริญญาโท                    | 1          | 1.00          |
| <b>รวม</b>                         | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>4. อาชีพ</b>                    |            |               |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ              | 6          | 6.00          |
| พนักงานบริษัท                      | 16         | 16.00         |
| รับจ้างทั่วไป                      | 35         | 35.00         |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 12         | 12.00         |
| เกษตรกร/ประมง                      | 12         | 12.00         |
| เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ       | 2          | 2.00          |
| นักเรียน/นักศึกษา                  | 13         | 13.00         |
| ว่างงาน                            | 4          | 4.00          |
| <b>รวม</b>                         | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 4.6 พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และน้อยที่สุด คือ อายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา คือ การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาส่วนต้น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 การศึกษามัธยมศึกษาส่วนปลาย/ปวช. จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ พนักงานบริษัท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ว่างงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี

ตาราง 4.7 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ                    | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|---|-------------|-------------|------------------|-----------------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                          |             |             |                  |                 |           |
| 1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ     | 4.86        | 0.37        | มากที่สุด        | 97.20           | 10        |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.79        | 0.40        | มากที่สุด        | 95.80           | 10        |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน  | 4.74        | 0.44        | มากที่สุด        | 94.80           | 9         |
| 4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                 | 4.73        | 0.44        | มากที่สุด        | 94.60           | 9         |
| 5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว                    | 4.71        | 0.47        | มากที่สุด        | 94.20           | 9         |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.76</b> | <b>0.25</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>95.20</b>    | <b>10</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>                 |             |             |                  |                 |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง                        | 4.77        | 0.42        | มากที่สุด        | 95.40           | 10        |
| 2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม                          | 4.79        | 0.40        | มากที่สุด        | 95.80           | 10        |
| 3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ                              | 4.74        | 0.44        | มากที่สุด        | 94.80           | 9         |
| 4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว                         | 4.79        | 0.40        | มากที่สุด        | 95.80           | 10        |

ตาราง 4.7 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการของ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|---|-------------|-------------|----------------------|---------------------|-----------|
| 5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก<br>เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์<br>หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ<br>สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา | 4.55        | 0.50        | มากที่สุด            | 91.00               | 9         |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.72</b> | <b>0.22</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>94.40</b>        | <b>9</b>  |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |             |             |                      |                     |           |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้<br>ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี<br>ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ<br>สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น     | 4.81        | 0.39        | มากที่สุด            | 96.20               | 10        |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ<br>ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง   | 4.78        | 0.41        | มากที่สุด            | 95.60               | 10        |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ<br>และพร้อมในการให้บริการ   | 4.72        | 0.45        | มากที่สุด            | 94.40               | 9         |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค<br>เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ   | 4.75        | 0.43        | มากที่สุด            | 95.00               | 9         |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา<br>ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว  | 4.74        | 0.44        | มากที่สุด            | 94.80               | 9         |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.76</b> | <b>0.25</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>95.20</b>        | <b>10</b> |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |             |             |                      |                     |           |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น<br>ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี   | 4.67        | 0.47        | มากที่สุด            | 93.40               | 9         |
| 2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ<br>ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา<br>เป็นต้น   | 4.66        | 0.47        | มากที่สุด            | 93.20               | 9         |
| 3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ<br>ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น  | 4.65        | 0.47        | มากที่สุด            | 93.00               | 9         |

ตาราง 4.7 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการของ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|--|-------------|-------------|----------------------|---------------------|-----------|
| 4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ<br>ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น<br>แบบสอบถาม เป็นต้น | 4.76        | 0.42        | มากที่สุด            | 95.20               | 10        |
| 5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/<br>บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน                                       | 4.76        | 0.42        | มากที่สุด            | 95.20               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.70</b> | <b>0.26</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>94.00</b>        | <b>9</b>  |
| <b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>   |             |             |                      |                     |           |
| 1. การให้บริการตรงกับความต้องการ<br>ของประชาชน   | 4.76        | 0.42        | มากที่สุด            | 95.20               | 10        |
| 2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไป<br>ด้วยความโปร่งใส  | 4.80        | 0.40        | มากที่สุด            | 96.00               | 10        |
| 3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผล<br>การดำเนินงานมีความบกพร่อง                                | 4.77        | 0.42        | มากที่สุด            | 95.40               | 10        |
| 4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อ<br>ประชาชนส่วนรวม  | 4.86        | 0.34        | มากที่สุด            | 97.20               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.79</b> | <b>0.25</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>95.80</b>        | <b>10</b> |
| <b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>   | <b>4.75</b> | <b>0.12</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>95.00</b>        | <b>9</b>  |

จากตาราง 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านการรณรงค์และ  
ส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี โดยรวมอยู่ใน  
ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นราย  
ด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ  
เรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง  
และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา  
คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด



( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และรองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็น ร้อยละ 95.80 และรองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

**ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และรองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

**ด้านผลการปฏิบัติงาน** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และรองลงมา คือ มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการด้าน  
จัดเก็บภาษี ปรากฏตามตาราง 4.8

ตาราง 4.8 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี

| ข้อมูลส่วนบุคคล         | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-------------------------|------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>           |            |               |
| ชาย                     | 45         | 45.00         |
| หญิง                    | 55         | 55.00         |
| <b>รวม</b>              | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>2. อายุ</b>          |            |               |
| ต่ำกว่า 24 ปี           | 4          | 4.00          |
| 25-34 ปี                | 12         | 12.00         |
| 35-44 ปี                | 21         | 21.00         |
| 45-54 ปี                | 25         | 25.00         |
| 55-64 ปี                | 26         | 26.00         |
| 65 ปีขึ้นไป             | 12         | 12.00         |
| <b>รวม</b>              | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b> |            |               |
| ประถมศึกษา              | 29         | 29.00         |
| มัธยมศึกษาส่วนต้น       | 14         | 14.00         |
| มัธยมศึกษาส่วนปลาย/ปวช. | 16         | 16.00         |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท.     | 19         | 19.00         |
| ปริญญาตรี               | 18         | 18.00         |
| ปริญญาโท                | 4          | 4.00          |
| <b>รวม</b>              | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>4. อาชีพ</b>         |            |               |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ   | 9          | 9.00          |
| พนักงานบริษัท           | 8          | 8.00          |

ตาราง 4.8 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------------------------|------------|---------------|
| รับจ้างทั่วไป                      | 35         | 35.00         |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 12         | 12.00         |
| เกษตรกรกรรม/ประมง                  | 27         | 27.00         |
| เกษียณ/ข้าราชการบำเหน็จ,บำนาญ      | 3          | 3.00          |
| นักเรียน/นักศึกษา                  | 3          | 3.00          |
| ว่างงาน                            | 2          | 2.00          |
| อื่นๆ                              | 1          | 1.00          |
| <b>รวม</b>                         | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 4.8 พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 การศึกษามัธยมศึกษาส่วนปลาย/ปวช. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาส่วนต้น จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 12 คน คิดเป็น

ร้อยละ 12.00 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 เกษียณ/ข้าราชการบำนาญจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 ว่างาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และน้อยที่สุด คือ อื่นๆ คือ ไม่มีงานทำ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี

**ตาราง 4.9** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านจัดเก็บภาษี

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ                    | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|---|-------------|-------------|------------------|-----------------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                          |             |             |                  |                 |           |
| 1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ     | 4.90        | 0.30        | มากที่สุด        | 98.00           | 10        |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.85        | 0.35        | มากที่สุด        | 97.00           | 10        |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน  | 4.81        | 0.39        | มากที่สุด        | 96.20           | 10        |
| 4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                 | 4.85        | 0.35        | มากที่สุด        | 97.00           | 10        |
| 5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว                    | 4.88        | 0.32        | มากที่สุด        | 97.60           | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.85</b> | <b>0.25</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>97.00</b>    | <b>10</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>                 |             |             |                  |                 |           |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง                        | 4.88        | 0.32        | มากที่สุด        | 97.60           | 10        |
| 2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม                          | 4.89        | 0.31        | มากที่สุด        | 96.00           | 10        |
| 3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ                              | 4.88        | 0.32        | มากที่สุด        | 97.60           | 10        |

ตาราง 4.9 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|---|-------------|-------------|----------------------|---------------------|-----------|
| 4. ช่องทางการให้บริการมีความ<br>สะดวก รวดเร็ว   | 4.86        | 0.34        | มากที่สุด            | 97.20               | 10        |
| 5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก<br>เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์<br>หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ<br>สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา | 4.88        | 0.32        | มากที่สุด            | 97.60               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.87</b> | <b>0.23</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>97.40</b>        | <b>10</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |             |             |                      |                     |           |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้<br>ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี<br>ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ<br>สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น     | 4.89        | 0.31        | มากที่สุด            | 97.80               | 10        |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ<br>ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง   | 4.83        | 0.37        | มากที่สุด            | 96.60               | 10        |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ<br>และพร้อมในการให้บริการ   | 4.89        | 0.31        | มากที่สุด            | 97.80               | 10        |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค<br>เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ   | 4.89        | 0.31        | มากที่สุด            | 97.80               | 10        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา<br>ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว  | 4.87        | 0.33        | มากที่สุด            | 97.40               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.87</b> | <b>0.26</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>97.40</b>        | <b>10</b> |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |             |             |                      |                     |           |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น<br>ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี   | 4.89        | 0.31        | มากที่สุด            | 96.00               | 10        |
| 2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ<br>ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา<br>เป็นต้น   | 4.90        | 0.30        | มากที่สุด            | 98.00               | 10        |

ตาราง 4.9 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|--|-------------|-------------|----------------------|---------------------|-----------|
| 3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น | 4.90        | 0.30        | มากที่สุด            | 98.00               | 10        |
| 4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น            | 4.88        | 0.32        | มากที่สุด            | 97.60               | 10        |
| 5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน   | 4.89        | 0.31        | มากที่สุด            | 97.80               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.89</b> | <b>0.22</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>97.80</b>        | <b>10</b> |
| <b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>   |             |             |                      |                     |           |
| 1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน   | 4.90        | 0.30        | มากที่สุด            | 98.00               | 10        |
| 2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส  | 4.94        | 0.23        | มากที่สุด            | 98.80               | 10        |
| 3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดการดำเนินงานมีความบกพร่อง                                      | 4.86        | 0.34        | มากที่สุด            | 97.20               | 10        |
| 4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม  | 4.85        | 0.35        | มากที่สุด            | 97.00               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.88</b> | <b>0.24</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>97.60</b>        | <b>10</b> |
| <b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>   | <b>4.87</b> | <b>0.22</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>97.40</b>        | <b>10</b> |

จากตาราง 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านจัดเก็บภาษีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.87) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และรองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 และรองลงมา คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

**ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และรองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

**ด้านผลการปฏิบัติงาน** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมา คือ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และรองลงมา คือ การปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 ตามลำดับ

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในงานบริการ  
ด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ปรากฏตามตาราง 4.10

ตาราง 4.10 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในงานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

| ข้อมูลส่วนบุคคล                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------------------------|------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>                      |            |               |
| ชาย                                | 39         | 39.00         |
| หญิง                               | 61         | 61.00         |
| <b>รวม</b>                         | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>2. อายุ</b>                     |            |               |
| ต่ำกว่า 24 ปี                      | 2          | 2.00          |
| 25-34 ปี                           | 17         | 17.00         |
| 35-44 ปี                           | 6          | 6.00          |
| 45-54 ปี                           | 8          | 8.00          |
| 55-64 ปี                           | 43         | 43.00         |
| 65 ปีขึ้นไป                        | 24         | 24.00         |
| <b>รวม</b>                         | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b>            |            |               |
| ประถมศึกษา                         | 51         | 51.00         |
| มัธยมศึกษาส่วนต้น                  | 7          | 7.00          |
| มัธยมศึกษาส่วนปลาย/ปวช.            | 16         | 16.00         |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท.                | 1          | 1.00          |
| ปริญญาตรี                          | 7          | 7.00          |
| <b>รวม</b>                         | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>4. อาชีพ</b>                    |            |               |
| พนักงานบริษัท                      | 5          | 5.00          |
| รับจ้างทั่วไป                      | 32         | 32.00         |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 19         | 19.00         |



ตาราง 4.10 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล  | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------|------------|---------------|
| เกษตรกรกรม/ประมง | 38         | 38.00         |
| ว่างงาน          | 6          | 6.00          |
| <b>รวม</b>       | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 4.10 พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และน้อยที่สุด คือ อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมา คือ ว่างงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 การศึกษามัธยมศึกษาส่วนปลาย/ปวช. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาส่วนต้น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรม/ประมง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ว่างงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และน้อยที่สุด คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตาราง 4.11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ                    | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละค่าเฉลี่ย | คะแนน    |
|---|-------------|-------------|------------------|-----------------|----------|
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                          |             |             |                  |                 |          |
| 1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ     | 4.82        | 0.38        | มากที่สุด        | 96.40           | 10       |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.56        | 0.49        | มากที่สุด        | 91.20           | 9        |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน  | 4.69        | 0.46        | มากที่สุด        | 93.80           | 9        |
| 4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง                 | 4.82        | 0.38        | มากที่สุด        | 96.40           | 10       |
| 5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว                    | 4.78        | 0.41        | มากที่สุด        | 95.60           | 10       |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.73</b> | <b>0.23</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>94.60</b>    | <b>9</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>                 |             |             |                  |                 |          |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง                        | 4.68        | 0.46        | มากที่สุด        | 93.60           | 9        |
| 2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจนเหมาะสม                          | 4.79        | 0.40        | มากที่สุด        | 95.80           | 10       |
| 3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ                              | 4.76        | 0.42        | มากที่สุด        | 95.20           | 10       |
| 4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว                         | 4.82        | 0.38        | มากที่สุด        | 96.40           | 10       |

ตาราง 4.11 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|--|-------------|-------------|----------------------|---------------------|-----------|
| 5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก<br>เช่น กล้องรับเรื่องรวร้องทุกข์ เว็บไซต์<br>หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ<br>สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา | 4.74        | 0.44        | มากที่สุด            | 94.80               | 9         |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.75</b> | <b>0.26</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>95.00</b>        | <b>9</b>  |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |             |             |                      |                     |           |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้<br>ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี<br>ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ<br>สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น    | 4.89        | 0.31        | มากที่สุด            | 97.80               | 10        |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ<br>ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง  | 4.87        | 0.33        | มากที่สุด            | 97.40               | 10        |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ<br>และพร้อมในการให้บริการ  | 4.82        | 0.38        | มากที่สุด            | 96.40               | 10        |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค<br>เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ  | 4.78        | 0.41        | มากที่สุด            | 95.60               | 10        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา<br>ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว   | 4.84        | 0.36        | มากที่สุด            | 96.80               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.84</b> | <b>0.24</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>96.80</b>        | <b>10</b> |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |             |             |                      |                     |           |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น<br>ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี  | 4.78        | 0.41        | มากที่สุด            | 95.60               | 10        |
| 2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ<br>ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา<br>เป็นต้น  | 4.87        | 0.33        | มากที่สุด            | 97.40               | 10        |
| 3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ<br>ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น   | 4.84        | 0.36        | มากที่สุด            | 96.80               | 10        |

ตาราง 4.11 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|--|-------------|-------------|----------------------|---------------------|-----------|
| 4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ<br>ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น<br>แบบสอบถาม เป็นต้น | 4.80        | 0.40        | มากที่สุด            | 96.00               | 10        |
| 5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/<br>บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน                                       | 4.76        | 0.42        | มากที่สุด            | 95.20               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.81</b> | <b>0.23</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>96.20</b>        | <b>10</b> |
| <b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>   |             |             |                      |                     |           |
| 1. การให้บริการตรงกับความต้องการ<br>ของประชาชน   | 4.83        | 0.37        | มากที่สุด            | 96.60               | 10        |
| 2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไป<br>ด้วยความโปร่งใส  | 4.81        | 0.39        | มากที่สุด            | 96.20               | 10        |
| 3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิด<br>การดำเนินงานมีความบกพร่อง                              | 4.83        | 0.37        | มากที่สุด            | 96.60               | 10        |
| 4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อ<br>ประชาชนส่วนรวม  | 4.81        | 0.39        | มากที่สุด            | 96.20               | 10        |
| <b>รวม</b>   | <b>4.82</b> | <b>0.26</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>96.40</b>        | <b>10</b> |
| <b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>   | <b>4.79</b> | <b>0.21</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>95.80</b>        | <b>10</b> |

จากตาราง 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพ  
ผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ  
10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตาม  
ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ  
ขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ การ  
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ

96.40 และรองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และรองลงมา คือ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.00 และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

**ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 และรองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

**ด้านผลการปฏิบัติงาน** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.60 และรองลงมา คือ การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

5. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในงานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการด้านน้ำ  
อุปโภคบริโภค ปรากฏตามตาราง 4.12

ตาราง 4.12 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

| ข้อมูลส่วนบุคคล         | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-------------------------|------------|---------------|
| <b>1. เพศ</b>           |            |               |
| ชาย                     | 45         | 45.00         |
| หญิง                    | 55         | 55.00         |
| <b>รวม</b>              | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>2. อายุ</b>          |            |               |
| ต่ำกว่า 24 ปี           | 16         | 16.00         |
| 25-34 ปี                | 44         | 44.00         |
| 35-44 ปี                | 11         | 11.00         |
| 45-54 ปี                | 15         | 15.00         |
| 55-64 ปี                | 8          | 8.00          |
| 65 ปีขึ้นไป             | 6          | 6.00          |
| <b>รวม</b>              | <b>100</b> | <b>100.00</b> |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b> |            |               |
| ประถมศึกษา              | 7          | 7.00          |
| มัธยมศึกษาส่วนต้น       | 22         | 22.00         |
| มัธยมศึกษาส่วนปลาย/ปวช. | 27         | 27.00         |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท.     | 18         | 18.00         |
| ปริญญาตรี               | 22         | 22.00         |
| ปริญญาโท                | 3          | 3.00          |
| สูงกว่าปริญญาโท         | 1          | 1.00          |
| <b>รวม</b>              | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

ตาราง 4.12 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------------------------|------------|---------------|
| <b>4. อาชีพ</b>                    |            |               |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ              | 8          | 8.00          |
| พนักงานบริษัท                      | 25         | 25.00         |
| รับจ้างทั่วไป                      | 37         | 37.00         |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 10         | 10.00         |
| เกษตรกรกรม/ประมง                   | 10         | 10.00         |
| เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ       | 6          | 6.00          |
| นักเรียน/นักศึกษา                  | 3          | 3.00          |
| ว่างงาน                            | 1          | 1.00          |
| <b>รวม</b>                         | <b>100</b> | <b>100.00</b> |

จากตาราง 4.12 พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 24 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 อายุระหว่าง 55-64 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และน้อยที่สุด คือ อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับการศึกษามัธยมศึกษาส่วนปลาย/ปวช. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาส่วนต้น จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับอาชีพจ้างทั่วไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และน้อยที่สุด คือ ว่างาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

**ตาราง 4.13** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ                    | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ร้อยละค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|---|-------------|-------------|------------------|-----------------|-----------|
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>                          |             |             |                  |                 |           |
| 1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ     | 4.93        | 0.25        | มากที่สุด        | 98.60           | 10        |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.86        | 0.34        | มากที่สุด        | 97.20           | 10        |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน | 4.80        | 0.40        | มากที่สุด        | 96.00           | 10        |
| 4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง                | 4.83        | 0.37        | มากที่สุด        | 96.60           | 10        |
| 5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว                    | 4.77        | 0.42        | มากที่สุด        | 95.40           | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.83</b> | <b>0.20</b> | <b>มากที่สุด</b> | <b>96.60</b>    | <b>10</b> |



ตาราง 4.13 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน    |
|--|-------------|-------------|----------------------|---------------------|----------|
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>  |             |             |                      |                     |          |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย<br>ช่องทาง   | 4.68        | 0.46        | มากที่สุด            | 93.60               | 9        |
| 2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน<br>เหมาะสม   | 4.82        | 0.41        | มากที่สุด            | 96.40               | 10       |
| 3. ความพอเพียงต่อช่องทางการ<br>ให้บริการ   | 4.83        | 0.37        | มากที่สุด            | 96.60               | 10       |
| 4. ช่องทางการให้บริการมีความ<br>สะดวก รวดเร็ว  | 4.79        | 0.40        | มากที่สุด            | 95.80               | 10       |
| 5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก<br>เช่น กล้องรับเรื่องรวร้องทุกข์ เว็บไซต์<br>หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการ<br>สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา | 4.59        | 0.49        | มากที่สุด            | 91.80               | 9        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.74</b> | <b>0.24</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>94.80</b>        | <b>9</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>   |             |             |                      |                     |          |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้<br>ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี<br>ดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อ<br>สงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น    | 4.77        | 0.42        | มากที่สุด            | 95.40               | 10       |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ<br>ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง  | 4.81        | 0.41        | มากที่สุด            | 96.20               | 10       |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ<br>และพร้อมในการให้บริการ  | 4.79        | 0.40        | มากที่สุด            | 95.80               | 10       |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค<br>เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ  | 4.74        | 0.44        | มากที่สุด            | 94.80               | 9        |

ตาราง 4.13 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน     |
|--|-------------|-------------|----------------------|---------------------|-----------|
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหา<br>ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว                               | 4.76        | 0.42        | มากที่สุด            | 95.20               | 10        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.77</b> | <b>0.30</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>95.40</b>        | <b>10</b> |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |             |             |                      |                     |           |
| 1. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น<br>ระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี  | 4.60        | 0.49        | มากที่สุด            | 92.00               | 9         |
| 2. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ<br>ผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา<br>เป็นต้น                          | 4.72        | 0.45        | มากที่สุด            | 94.40               | 9         |
| 3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก<br>เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ<br>ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น | 4.72        | 0.45        | มากที่สุด            | 94.40               | 9         |
| 4. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการ<br>ให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น<br>แบบสอบถาม เป็นต้น           | 4.75        | 0.43        | มากที่สุด            | 95.00               | 9         |
| 5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/<br>บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน   | 4.75        | 0.43        | มากที่สุด            | 95.00               | 9         |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.70</b> | <b>0.28</b> | <b>มากที่สุด</b>     | <b>94.00</b>        | <b>9</b>  |
| <b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>   |             |             |                      |                     |           |
| 1. การให้บริการตรงกับความต้องการ<br>ของประชาชน   | 4.73        | 0.44        | มากที่สุด            | 94.60               | 9         |
| 2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไป<br>ด้วยความโปร่งใส  | 4.83        | 0.37        | มากที่สุด            | 96.60               | 10        |
| 3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่เกิด<br>การดำเนินงานมีความบกพร่อง  | 4.83        | 0.37        | มากที่สุด            | 96.60               | 10        |

ตาราง 4.13 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ<br>ที่มีต่อการให้บริการ      | $\bar{X}$ | S.D. | ระดับความ<br>พึงพอใจ | ร้อยละ<br>ค่าเฉลี่ย | คะแนน |
|---|-----------|------|----------------------|---------------------|-------|
| 4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อ<br>ประชาชนส่วนรวม | 4.89      | 0.31 | มากที่สุด            | 97.80               | 10    |
| รวมเฉลี่ย   | 4.82      | 0.29 | มากที่สุด            | 96.40               | 10    |
| ความพึงพอใจโดยรวม                                       | 4.77      | 0.14 | มากที่สุด            | 95.40               | 10    |

จากตาราง 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค  
โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ  
เรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง  
และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมา  
คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด  
( $\bar{X}=4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และรองลงมา คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน  
-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

**ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจ  
เรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความพอเพียงต่อช่องทางการ  
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการที่  
ชัดเจน เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 และรองลงมา คือ ช่อง  
ทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80  
ตามลำดับ

**ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับ  
ตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม  
แจ่มใสและเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่  
ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ  
95.80 และรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี เช่น

สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

**ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และรองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

**ด้านผลการปฏิบัติงาน** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมา คือ มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และรองลงมา คือ การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนतालห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สรุปผล ได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานบริการด้าน ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การ ทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี งานบริการด้านจัดเก็บภาษี งานบริการด้านจ่าย เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนतालห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนतालห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในปี พ.ศ. 2565 รวมทั้งสิ้นจำนวน 9,801 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน เพื่อเก็บแบบสอบถามให้ได้ข้อมูลที่มีความคลาดเคลื่อนให้น้อยที่สุด และเป็นไปตามข้อกำหนด ของหนังสือการดำเนินงานวิจัยขององค์การบริหารส่วนतालห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีรับผิดชอบดำเนินการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีการสุ่ม กลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกการสุ่มตามลักษณะ และตาม สัดส่วนของผู้ใช้บริการในแต่ละงานบริการจำนวน 5 งานบริการ งานบริการละ 100 คน รวมทั้งสิ้น 500 คน ได้แก่ 1) งานบริการด้านป้องกัน และควบคุมโรคไข้เลือดออก 2) งานบริการด้านการรณรงค์ และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี 3) งาน บริการด้านจัดเก็บภาษี 4) งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 5) งานบริการด้านน้ำอุปโภค บริโภค

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 5 ด้าน ได้แก่

1. ดานกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร
3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (open ended) เกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม คณะผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ดังนี้
  - ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมากที่สุด
  - ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจมาก
  - ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจปานกลาง
  - ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อย
  - ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความหมายว่า มีความพึงพอใจที่ระดับพอใจน้อยที่สุด

## สรุปผลการวิจัย

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ที่มีต่อการให้บริการทั้ง 5 งานบริการ และในด้านการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามงานบริการ ทั้ง 5 งาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมของระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งานบริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย และมีระดับค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

2. งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

3. งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

4. งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน

5. งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.60 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน

เมื่อรวมเฉลี่ยทั้ง 5 งานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีระดับคะแนนอยู่ในระดับ 10 คะแนน

### 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายด้านการให้บริการทั้ง 5 ด้าน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย และมีระดับค่าคะแนนตามเกณฑ์การประเมินร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1. ด้านผลการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 96.40 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน
2. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน
4. ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน
5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 และคิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

### อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี คณะผู้วิจัย ขอดำเนินการอภิปรายตาม ประเด็นของวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานบริการด้านการรณรงค์ และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี งานบริการด้านจัดเก็บภาษี งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และงานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี สามารถอภิปรายผล โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้

**1. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2560) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานบริการงานการเก็บภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด

**2. งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ฆนาบศักดิ์ (2560) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานบริการด้านงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ อยู่ในระดับมากที่สุด



**3. งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานสาธารณสุขอุปโภค อยู่ในระดับมาก

**4. งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรักษาความสะอาด(การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล) อยู่ในระดับมากที่สุด

**5. งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญา เคนาภูมิ และคนอื่น ๆ (2563) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากงานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งงาน 5 งานบริการ และทั้ง 5 ด้านการให้บริการ แต่มีสิ่งสมควรมีการปรับปรุง ในประเด็นของแต่ละงานในด้านการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

**1.1 งานบริการด้านจัดเก็บภาษี** พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่งานบริการด้านจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ควรมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว นอกจากนั้นแล้ว ควรมีการให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการปรับปรุง

แก้ไขในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง และการให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชน ส่วนรวมเป็นสำคัญ

**1.2 งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ** พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ควรมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว นอกจากนั้นแล้ว ควรมีการให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง และการให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวมเป็นสำคัญ

**1.3 งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค** พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ควรจัดสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีสภาพแวดล้อมดี นอกจากนั้นแล้ว ควรจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น และควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีเอกสารแผ่นพับ ป้ายประกาศ และบอร์ดแจ้งข้อมูลที่ชัดเจน เป็นต้น

**1.4 งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี** พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ควรจัดสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และมีสภาพแวดล้อมดี นอกจากนั้นแล้ว ควรจัดอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการให้เพียงพอ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา สถานที่จอดรถ เป็นต้น และควรมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม มีเอกสารแผ่นพับ ป้ายประกาศ และบอร์ดแจ้งข้อมูลที่ชัดเจน เป็นต้น

**1.5 งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก** พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นที่งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง ควรมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่าง

ชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว นอกจากนั้นแล้ว ควรมีการให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง และการให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวมเป็นสำคัญ

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ

2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในงานบริการอื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพงานบริการ และพัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.(2561). รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [https://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2019/9/2276\\_6110.pdf](https://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2019/9/2276_6110.pdf).
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2562) มองมุมใหม่การกระจายอำนาจ ส่ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : มูลนิธิคอนราด อาเดนาวร์.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2562). การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชชัย รัตนะพันธ์, ดาริกา แสนพวง, วรณิดา สารีศา, และสาวิตรีบุตรศรี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2561. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552).การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ถวัลย์ เทียนทอง. (2548). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยแอร์พอร์ตส์กราวด์เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน กรุงเทพฯ : เพียร์สัน.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ. ปิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี. (2551). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณจังหวัดสมุทรปราการ.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). มาตรฐานใหม่ของการจัดบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

- บุญธรรม นวอนพงศ์ (2547). คู่มือการเรียนรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้า  
พริ้นติ้ง.
- ปฐม มณีโรจน์. (2543). **ทฤษฎีองค์กร**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒน  
บริหารศาสตร์,
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิธำชัย, อานุกาฬ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551). **ความพึง  
พอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพ  
ผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http://www. did.go.th/  
person/training/satisfy.doc](http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc)
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี  
ภินิศา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ  
ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการรับบริการของนักศึกษาระดับ  
ปริญญาตรี ศึกษาศาสตร์ สำนักบริการการศึกษา**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.  
(2559). **รายงานการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2560). **รายงาน  
ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ 2560**. ปทุมธานี: สถาบันวิจัยและ  
พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ .(2548). **การจัดการการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ ฯ : แสงดาว  
รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2551). **จิตวิทยาการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2564). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก  
<https://th.wikipedia.org/wiki/>
- วิทยาธร ท่อแก้ว และคณะ. (2565). **รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ  
ให้บริการของเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**.  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [https://bangkruaicity.go.th/  
content/file/document/03131915524477671.pdf](https://bangkruaicity.go.th/content/file/document/03131915524477671.pdf)

- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ**.พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- วีรศักดิ์ เครือเทพ. (2548). **นวัตกรรมสร้างสรรค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิพงษ์ ฮามวงศและคนอื่น ๆ. (2561). **รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**. สกลนคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ ฯ : ท็อป
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). **การบริหารการตลาด**. กรุงเทพฯ ฯ : พัฒนาศึกษา.
- สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). **หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ ฯ : อนงค์ศิลป์การพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ ฯ : สายธาร.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). **รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล**. สงขลา: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. ประเมินโครงการโดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2549). **หลักการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ ฯ : โพธิ์สามต้นการพิมพ์.
- สุธี นาทวรทัต. (2540). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรียา พุฒพวง. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560**. พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์วุฒิสภา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2560). **การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ประจำปี 2560**. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2558). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558**. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเตีต อำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร**. ยโสธร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม .
- องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง. (2565) ข้อมูลหน่วยงาน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.huaiponglopburi.go.th/>
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ดลยา จาตุรงค์กุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อลิน ศรีแย้ม. (2553). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรม**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อินทรีรา เฟ็งแก้ว. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษานักงานศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book.
- Gosset, W. (1908). **The Probable Error of a Mean**. *Biometrika Journal*. 6(1). pp. 1-26.
- Green,C.N. (1972). **The Satisfaction - Performance Controversy : New Developments and Their Implication**. *Business Horizon*. 12 (5), 11-22.
- Gronroos, C. (1990). **Service management and Marketing**. Lesington, MA : Lexington Book
- Kotler, P.B (2000). **Marketing Management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Lovelock, L. & Wright.K. (1999). **Principles of service marketing and management**. (2<sup>nd</sup> ed.) New Jersey : Pearson Education.
- Millet, John D. **Management in public Services : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw-Hill, 1954.
- Morse, Nancy C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). **A conceptual model of service Quality and its implications for future research.** Journal of Marketing, 49 (4), 41–51.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988). **A conceptual model of Service Quality and its implications for future research.** Journal of Marketing, 6(1), 12-40.
- Vroom, W. H. (1964). **Working and motivation.** New York: John Wiley and Sons Inc.
- Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of behavior science.** New York: Van Nortstand Reinhold Company.
- Yoder, Dale. (1985). **Personnel Principles and Policies.** New Jersey : Prentice-Hall
- Zineldin, V. A. (1996). **SERVQJAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.** Journal of Retailing. 64(1), 12-40.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.  
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

1. งานบริการด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก



2. งานบริการด้านการรณรงค์และส่งเสริมการลดปริมาณขยะ การทิ้ง การคัดแยกขยะ  
และการจัดการขยะอย่างถูกวิธี



### 3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี



### 4. งานบริการด้านจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ





5. งานบริการด้านน้ำอุปโภคบริโภค



ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโป่ง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

งาน.....

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  เกษียน/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 |

| ข้อความ   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>  | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 1. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ  |                  |     |         |      |            |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย   |                  |     |         |      |            |
| 3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน  |                  |     |         |      |            |
| 4. มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง   |                  |     |         |      |            |
| 5. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว  |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร</b>   | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง  |                  |     |         |      |            |
| 2. มีช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน เหมาะสม   |                  |     |         |      |            |
| 3. ความพอเพียงต่อช่องทางการให้บริการ  |                  |     |         |      |            |
| 4. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว   |                  |     |         |      |            |
| 5. จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก เช่น กล้องรับเรื่อง รวบรวมทุกซ์ เว็บไซต์ หรืออีเมล เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>   | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ  |                  |     |         |      |            |

| ข้อความคำถาม   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ให้บริการเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น             |                  |     |         |      |            |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง                                  |                  |     |         |      |            |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมในการให้บริการ                                       |                  |     |         |      |            |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ                                       |                  |     |         |      |            |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว                             |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  | 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   |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านผลการปฏิบัติงาน</b>   | 5                | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 1. การให้บริการตรงกับความต้องการของประชาชน   |                  |     |         |      |            |
| 2. การดำเนินกิจกรรมโครงการเป็นไปด้วยความโปร่งใส  |                  |     |         |      |            |
| 3. มีการปรับปรุง แก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่อง  |                  |     |         |      |            |
| 4. การให้บริการมีประโยชน์ คุ่มค่า ต่อประชาชนส่วนรวม  |                  |     |         |      |            |

ตอนที่ 3 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1. จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

.....  
.....  
.....

2. จุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....  
.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

.....  
.....  
.....

*ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ*



ภาคผนวก ค.

ตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ



## ภาคผนวก ง.

### รายชื่อคณะที่ปรึกษานักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

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