

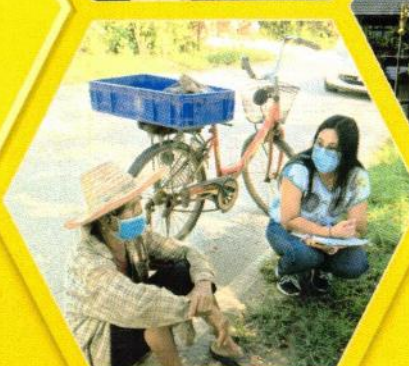


# รายงานผล

## การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

### สำนักงานเทศบาลตำบลช่องลม

### อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์  
ประจำปี พ.ศ.2564

## กิติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดีจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบล ช่องลม อำเภอ ลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร และประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการ ให้บริการงานด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน พัฒนางานในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ท้ายนี้คณะทำงานขอขอบคุณนายกเทศมนตรีตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัด กำแพงเพชร ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงาน ตลอดจน ประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและ ความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ตุลาคม 2564

## บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอถนอมกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอถนอมกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ที่รับบริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.97 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.06 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 74.19

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) ระดับคะแนน 10

2.งานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) ระดับคะแนน 10

3.งานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) ระดับคะแนน 10

4.งานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) ระดับคะแนน 10

## สารบัญ

บทที่	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตการประเมิน.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	5
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ.....	11
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลช่องลม.....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	34
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>35</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	35
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>39</b>
ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ.....	57
<b>5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>58</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	58
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	59

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
อภิปรายผล.....	59
ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก.....	64
ภาคผนวก ก ภาพประกอบการเก็บข้อมูล.....	65
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจ.....	69

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงแหล่งน้ำผิวดิน.....	16
2.2	แสดงคูคลองไหลผ่านเขตเทศบาลตำบลช่องลม.....	17
2.3	ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรรายปี.....	19
2.4	จำนวนประชากร.....	19
2.5	ช่วงอายุและจำนวนประชากร.....	20
2.6	การศึกษา.....	20
2.7	สถานการณ์/ปัญหาสุขภาพ .....	21
2.8	ขนาดพื้นที่ในตำบลและพื้นที่การเกษตร จำแนกตามรายหมู่บ้าน.....	25
4.1	จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของเทศบาล ตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร.....	40
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ภาพรวม .....	42
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ.....	43
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	43
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของงานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	44
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯด้านช่องทางการให้บริการ.....	45
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภาพรวม .....	46
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน บริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การ ให้บริการ.....	46

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	47
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	48
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	48
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ภาพรวม .....	49
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	50
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	50
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	51
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	52
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย ภาพรวม .....	53
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	53

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	54
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	55
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	55
4.22	สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลช่องลม .....	56



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ผลแสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	8
2.2	กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework).....	34

# บทที่ 1

## บทนำ

จากรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป จากเดิม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กีดกันและส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาคจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่น ไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ(Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครอง (จรัส สุวรรณมาลา.2541 : 1 )และประกอบกับรัฐต้องการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง(นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.2541 : 13 ) ฉะนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) เทศบาลตำบล มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังกมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควรเทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบลแหลมฉบังที่ตั้งอยู่ในตำบลทุ่งสุขลา นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วน

ตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท)หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุม ไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัว โดยของค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ

เมื่อเทศบาลตำบลช่องลม เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการให้บริการงานในด้านต่าง ด้วยภารกิจสำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ ความรับผิดชอบ (Accountability) ในความคาดหวังและตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อระบบราชการในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบต่อการเมือง (Political Accountability) ด้วยเช่นกันในการมุ่งเน้นการตอบสนองต่อตัวแสดง (Actor) ที่อยู่นอกหน่วยงานของผู้บริหาร ภายใต้กลไกด้าน การเมืองผู้บริหารจะต้องตัดสินใจใช้ดุลยพินิจ ที่จะต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มและปัจเจกบุคคลที่หลากหลายที่อ้างความชอบธรรม ได้แก่ พลเมือง ฐานคะแนนเสียง ผู้รับบริการผู้เสียภาษี ลูกค้า เจ้าหน้าที่ที่มาจากการเลือกตั้ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและแนวคิดที่สำคัญประการ หนึ่งที่เข้ามามีส่วนสัมพันธ์กับความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐคือแนวทางการจัดการภาครัฐแนว ใหม่ (New Public Management : NPM) ที่นำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์การแบบใหม่โดยนำแนวคิดทางการตลาด (Marketing) มาปรับใช้กับการให้บริการของภาครัฐ คือ ประชาชนเปรียบเสมือนลูกค้า (Customer) ผู้มารับบริการจากรัฐ รัฐจำเป็นต้องตอบสนองความคาดหวัง และให้บริการลูกค้าด้วยความพึงพอใจและนอกจากความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ

เทศบาลตำบลช่องลม ตั้งอยู่เลขที่ 108 ถนนลานกระบือ - ลานตาบัว หมู่ที่ 5 ตำบลช่องลม อำเภอ ลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอลานกระบือ ห่างจากอำเภอ ประมาณ 3 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัด 65 กิโลเมตร ได้รับยกฐานะจากสภาตำบลช่องลม เป็น องค์การบริหารส่วนตำบลช่องลม เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 และยกฐานะจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลช่องลม เป็นเทศบาลตำบลช่องลม เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2548 ลักษณะพื้นที่ 80% เป็นที่

ราบลุ่มมีน้ำขังในฤดูฝน 20% เป็นที่ราบดอนเกิดจากตะกอนน้ำพัด ไม่มีภูเขาหรือมอ ที่ราบดอนจะใช้ปลูกพืชไร่ ที่ลุ่มใช้ทำนา บางแห่งมีการขุดร่องปลูกไม้ผล ขุดสระเลี้ยงปลา มีจำนวนหมู่บ้าน 8 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 1,781 ครัวเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด 5,723 คน ชาย 2,854 คน หญิง 2,869 คน โดยเทศบาลตำบลช่องลม ได้เสนอโครงการที่จัดบริการให้กับประชาชน เพื่อรับการประเมินการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรในการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นมิติที่ 2 ด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนงานบริการ 4 โครงการ ได้แก่ 1)งานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ 2)งานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3)งานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ และ 4)งานบริการโครงการแพทย์แผนไทย ซึ่งในการประเมินก็จะทำให้เกิดประโยชน์กับเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร และเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่เกิดประสิทธิภาพขององค์กรและประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

### ขอบเขตของการประเมิน

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านช่องทางการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ 1)งานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ 2)งานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3)งานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ และ 4)งานบริการโครงการแพทย์แผนไทย

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการ ที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

### กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอ ลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของ กลุ่ม ตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน จำแนก 1)งานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ จำนวน 100 คน 2)งานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 10 คน 3)งานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ จำนวน 100 คน และ 4)งานบริการโครงการแพทย์แผนไทย จำนวน 100 คน

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษารวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 5 วัน ตั้งแต่วันที่ 25- 30 กันยายน 2563

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ประกอบด้วยงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้ คือ 1)งานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ 2)งานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ และ 4)งานบริการโครงการแพทย์แผนไทย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ผู้ประเมินได้ศึกษาทฤษฎี หลักการนำเสนอ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลช่องลม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Vroom (1990 : 90) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Cowell (1986 : 221) กล่าวว่าความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะดีขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการ ในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคลนั้น ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจทำได้หลายวิธี ดังนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้รับทราบถึงระดับความพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีการสัมภาษณ์ นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่ชัดเจน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถตรวจสอบได้โดยวัดหลายวิธีที่นิยม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต การทำรายงาน ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย เพื่อเรียนรู้ว่าการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะไปสู่การปรับปรุงโดยการฝึกอบรม การปรับปรุงแก้ไข จึงจะส่งผลให้การวัดผลการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพที่น่าเชื่อถือได้

กิติมา ปริศิตติลล (2544 : 321) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

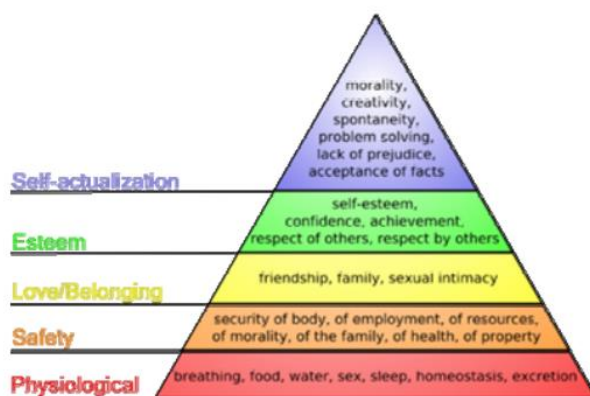
จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งด้านต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการความรู้สึกที่แสดงออกในทางบวก

## 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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



1. บุคคลเป็นสิ่งที่ชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป
2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน
3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำไปสูงเพื่อความเข้าใจมักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้โดยภาพดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสมารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิต และสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ ภาวะเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

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

ลำดับที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเอง และเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและ ความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเองตามทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัยในเวลาต่อมาไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานในการอธิบายองค์ประกอบของแรงจูงใจซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

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

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่น ๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็น อยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหาให้ได้เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ (สุรเชษฐ ปิตะวาสนา.2544 : 26-27)

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด และมีการจัดการทรัพยากรที่มีอย่างถูกต้องเหมาะสมสภาพแวดล้อมทางกาย ภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้น การออกแบบ

สภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าผลการวิจัยและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดทฤษฎีไว้ดังนี้

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

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

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

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

พิทยา บวรวัฒนา. (2548 : 22-23) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การ

กระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง”(sine irate studio – without hatred or passion)

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

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์. (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550 : 66) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

พรณี ชุติวัดนธาดา. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง "กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค" การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ถ้านำคำว่า "service" มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี S Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ E Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ V Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ I Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร C Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ E Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วสิน อิงคพัฒนากุล. (2557) มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดย

ทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรง และทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อม ๆ กันไป คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

#### 1.ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้

เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง และโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุน และขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดี ต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะทาง งบประมาณ

2.ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

#### 3.ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4.การดูแลรักษา และเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

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

### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลช่องลม

#### 1. ด้านกายภาพ

##### 1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง

เทศบาลตำบลช่องลม ตั้งอยู่เลขที่ 108 ถนนลานกระบือ - ลานตาบัว หมู่ที่ 5 ตำบลช่องลม อำเภอ ลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอลานกระบือ ห่างจากอำเภอ ประมาณ 3 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัด 65 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลาเดินทางไปอำเภอลานกระบือ ประมาณ 3 นาที และใช้ระยะเวลาเดินทางไปจังหวัดประมาณ 45 นาที

ได้รับยกฐานะจากสภาตำบลชองลม เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลชองลม เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 และยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลชองลม เป็นเทศบาลตำบลชองลม เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2548

### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่ 80% เป็นที่ราบลุ่มมีน้ำขังในฤดูฝน 20% เป็นที่ราบดอนเกิดจากตะกอนน้ำพัด ไม่มีภูเขาหรือมอ ที่ราบดอนจะใช้ปลูกพืชไร่ และตั้งถิ่นฐานบ้านเรือน ที่ลุ่มใช้ทำนา บางแห่งมีการยกร่องปลูกไม้ผล ขุดสระเลี้ยงปลา

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

มี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน และฤดูหนาว

- 1) อุณหภูมิสูงสุด 40 องศาเซลเซียส ต่ำสุด 10 องศาเซลเซียส
  - อุณหภูมิเฉลี่ยเดือน มี.ค. – มิ.ย. 35 องศาเซลเซียส
  - อุณหภูมิเฉลี่ยเดือน ก.ค. – ต.ค. 25 องศาเซลเซียส
  - อุณหภูมิเฉลี่ยเดือน พ.ย. – ก.พ. 15 องศาเซลเซียส
- 2) ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย
  - ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน มี.ค. – มิ.ย. 41.1 มม.
  - ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน ก.ค. – ต.ค. 273.6 มม.
  - ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยเดือน พ.ย. – ก.พ. 11.3 มม.

อุณหภูมิโดยเฉลี่ยตลอดทั้งปี 26.33 องศาเซลเซียส ถือได้ว่าค่อนข้างจะอบอุ่นเล็กน้อย เพราะอุณหภูมิที่สบายประมาณ 25 องศาเซลเซียส

### 1.4 ลักษณะของดิน

ตำบลชองลม มีชุดดิน 8 ชุดดิน ดินแต่ละชุดมีความยาวแตกต่างกันทางกายภาพ อนุภาค ดินวัตถุต้นกำเนิดดิน และปฏิกิริยาเคมีในดินอันส่งผลให้เกิดความเหมาะสมสำหรับพืชแต่ละชนิดแตกต่างกัน ผลผลิตมาน้อยต่างกัน และทำให้รสชาติของผลไม้ พันธุ์เดียวกันแต่ปลูกดินไม่เหมือนกันมีรสชาติแตกต่างกันด้วย กรมพัฒนาที่ดินได้แบ่งชุดดินออกเป็น 62 ชุด มี 200 กว่าชนิด เนื้อดินพบในชองลม 8 ชุดดังนี้

**ชุดดินที่ 3** กลุ่มดินบางกอก ดินสมุทรปรากร ละเชิงเทรา พิมาย บางแพ ดินสิงห์บุรี เป็นกลุ่มดินเหนียว เนื้อละเอียด สีดำ ดินล่าง มีสีเทา หรือน้ำตาลอ่อน มีจุดปะสีเหลือง สีน้ำตาล หรือสีแดง พบที่ราบลุ่ม ที่ราบเรียบ หน้าดินลึกระบายน้ำเร็ว หรือค่อนข้างเร็ว ถ้าพบในเขตชายทะเลมีเกลือปนอยู่ในดินร่วน ความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง ดินบน PH 5.5-6.5 ดินล่าง PH 7.5-8.0

ใช้ทำนาหรือยกร่องปลูกผัก ไม้ผล ปัญหาการใช้ที่ดินไม่ค่อยมีนอกจากน้ำท่วม พบที่ หมู่ที่ 1 จำนวน 310 ไร่ และหมู่ที่ 5 จำนวน 1,104 ไร่

**ชุดดินที่ 5** กลุ่มดินหางดง ดินพาน ดินระงู เป็นกลุ่มดินเหนียว สีเทาแก่ ดินล่ำสี น้ำตาลอ่อนหรือเทา ดินมีจุดสีน้ำตาลหรือสีเหลือง หรือสีแดง ตลอดสันดิน มีพวกก้อนสารเคมี พวกเหล็ก แมงกานีส สะสมอยู่ในดินล่างลึกๆ อาจพวกก้อนปูน กลุ่มดินนี้เกิดจากตะกอนลำน้ำ หน้า ดินลึกระบายน้ำเร็ว พบตามที่ราบ ความสมบูรณ์ต่ำ-ปานกลาง เป็นกรดอ่อน PH 5.5-5.6 ดินล่าง PH 7.5-8.0 ใช้ทำนาฤดูฝน ฤดูแล้ง ถ้ามีน้ำใช้ปลูกพืชไร่ ยาสูบ ผัก ฯลฯ พบที่หมู่ที่ 3 จำนวน 584 ไร่ พบที่หมู่ที่ 5 จำนวน 1,180 ไร่ และที่หมู่ที่ 8 จำนวน 2,191 ไร่

**ชุดดินที่ 6** เป็นชุดดินกลุ่มบางนรามโนรมย์ ดินเชิงทราย ดินนครพนม ดินปากท่อ ดิน สุโขทัย ดินท่าเสา ดินแก่ง ดินนครพนม ดินวังตง ลักษณะดินเป็นดินเหนียวมีสีเทาหรือสี เทาแก่ ดินล่างน้ำตาลอ่อน มีจุดประสีน้ำตาล สีเหลืองหรือสีแดงตลอดชั้นดิน บางแห่งมีศิลาแลง ปนอยู่ หรือสารเคมีพวกเหล็ก แมงกานีส ตะกอนลำน้ำ ดินลึกมาก ระบายน้ำเร็ว พบบริเวณที่ราบ หรือค่อนข้างราบ ความอุดมสมบูรณ์ของน้ำเป็นกรดจัด จนถึงกรดแก่ PH 4.5-5.5

**ชุดดินที่ 7** เป็นกลุ่มชุดดิน นครปฐม ดินฝักกาด ดินอุตรดิตถ์ ดินท่าตูม ดินเดิมบาง นางบวช ดินสุโขทัย ดินพิจิตร เป็นชุดดินเหนียวมีสีเทาหรือน้ำตาลปนเทา พบจุดประสีน้ำตาลหรือน้ำตาลปนเทา หรือ สีเหลืองตลอดชั้นดิน เกิดจากตะกอนลำน้ำ ระบายน้ำค่อนข้างเร็ว พบพื้นที่ ราบเรียบความสมบูรณ์ปานกลาง ดาบลช่องลม มีพื้นที่ 7,100 ไร่ หมู่ที่ 1 จำนวน 1,160 ไร่ หมู่ที่ 2 จำนวน 3,060 ไร่ หมู่ที่ 6 จำนวน 419 ไร่ และหมู่ที่ 8 จำนวน 550 ไร่

**ชุดดินที่ 15** กลุ่มดินเหนียวร่วน ร่วนปนทราย เช่น ชุดดินแม่สาย ชุดดินน่าน ดินหล่ม ลัก ชุดดินแม่เกาะ ชุดดินเจดียงลับ ชุดดินลับแล เป็นต้น ดาบลช่องลม พบ 4,219 ไร่ หมู่ที่ 3 จำนวน 450 ไร่ หมู่ที่ 4 จำนวน 2,170 ไร่ หมู่ที่ 6 จำนวน 419 ไร่ และหมู่ที่ 8 จำนวน 550 ไร่ ไม่มี ปัญหาในการใช้ดิน

**ชุดดินที่ 33** เป็นกลุ่มดินร่วนปนทรายแข็ง ดินมีสีน้ำตาล หรือน้ำตาลปนแดง กลุ่มดิน กำแพงเพชร ดินกำแพงแสน ดินชาตุพน ดินตะพานหิน ดินน้ำตก ดินลำสนธิ เนะเนินตะกอน รูป พัดพื้นที่ค่อนข้างเรียบถึงลูกคลื่นลอนลาด การระบายน้ำดีปานกลาง PH 5.5-5.6 เป็นกรดอ่อน ปลูก ข้าวโพด อ้อย ฝ้าย ยาสูบ ถั่ว ปลูกผลไม้ ไม่มีปัญหาในการใช้ดิน พบหมู่ที่ 2 ประมาณ 1,108 ไร่ หมู่ที่ 3 ประมาณ 2,500 ไร่

**ชุดดินที่ 38** เป็นกลุ่มดินเชิงใหม่ ดินชุดท่าม่วง ชุดดินลพบุรี ชุดดินป่าสัก ชุดดินไทร งาม ดินดอนเจดีย์ เป็นดินร่วนปนทรายละเอียด มีลักษณะทับถม เป็นชั้นตะกอน ลำน้ำ สีดิน เป็นสี น้ำตาลอ่อน พบจุดประเป็นสีเทา และสีน้ำตาลในดินล่าง ดินจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำ



น้ำพบบริเวณสันดินริมน้ำ ลักษณะค่อนข้างเรียบ ระบายน้ำดี ความสมบูรณ์ปานกลาง เป็นกรดแก่จนถึงเป็นกลาง PH 5.0-7.0 ใช้ทำ ที่อยู่อาศัย

### 1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลช่องลม มีคลองไหลผ่าน 3 สาย คือ คลองเมือง คลองมาบไพร และคลองห้วยใหญ่สามารถส่งน้ำให้พื้นที่การเกษตรเฉพาะฤดูฝน ดังนี้

- คลองเมืองไหลผ่าน หมู่ที่ 5, 3, 6, 4, 1 พื้นที่รับน้ำ 1,850 ไร่
- คลองมาบไพรไหลผ่าน หมู่ที่ 2, 7, 1 พื้นที่รับน้ำ 3,150 ไร่
- บ่อดอก (บ่อน้ำตื้น) ในไร่นา 235
- มีครบ หมู่ที่ 1-8 รวม 799 บ่อ พื้นที่รับน้ำ 7,990 ไร่
- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย ฝนตก 107 วัน ปริมาณน้ำฝน 1,375.1 มม.
- ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ย 74% ฤดูฝน 80% ต่ำสุดเดือน มีนาคม 34%
- คลองห้วยใหญ่ไหลผ่าน หมู่ที่ 7, 2, 1 พื้นที่รับน้ำ 1,120 ไร่

### ตารางที่ 2.1 แสดงแหล่งน้ำผิวดิน

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อแหล่งน้ำ	ขนาดพื้นที่		หมายเหตุ
			พื้นที่	ลึก	
1	เกศกาสร	คลองมาบไพร	3 ไร่	3 เมตร	- ใช้เพื่อประมง/การเกษตร
2	บึงกระดาน	หนองใหญ่	7 ไร่	2 เมตร	- ใช้เพื่อการประมง/การเกษตร
3	ปรี้อพันไถ	สระเก็บน้ำที่วัด	3 ไร่	3 เมตร	- ใช้เพื่อการนันทนาการ
4	บ้านวังยาง	สระเทศบาล	1 ไร่	1.5 เมตร	- ใช้เพื่อการขยายพันธุ์ปลา/และเพื่อการเกษตร
5	บ้านวังยาง	สระน้ำที่วัด	3 ไร่	2 เมตร	- ใช้ขยายพันธุ์ปลา
6	บ้านเพชรสุวรรณ	บึงตะพังนาค	14 ไร่	7 เมตร	- ใช้เพื่อการประมง/การเกษตร
7	บ้านเพชรสุวรรณ	สระหนองอีแมว	2 ไร่	1.5 เมตร	- ใช้เพื่อการประมง
8	คลองเจริญ	คลองมาบไพร	5 ไร่	3 เมตร	- ใช้เพื่อการประมง/การเกษตร
9	บึงพระนางทอง	บึงช้าง	34 ไร่	-	- ใช้เพื่อประมง/การเกษตร
รวม		9 แหล่งน้ำ	72 ไร่		

ตารางที่ 2.2 แสดงคูคลองไหลผ่านเขตเทศบาลตำบลช่องลม

ลำดับที่	ชื่อ คู-คลอง	พื้นที่ไหลผ่าน								
		หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	หมู่ 6	หมู่ 7	หมู่ 8	รวม
1	คลองเมือง (ห้วยตาช้าง)	✓		✓	✓	✓	✓		✓	
	ความยาวที่ไหลผ่าน(เมตร)	3,000		2,500	2,500	3,000	1,200		1,000	12,200
	พื้นที่ได้รับน้ำ(ไร่)	1,200		800	800	900	600		400	4,700
2	คลองมาบไพร	✓	✓		✓			✓		
	ความยาวที่ไหลผ่าน(เมตร)	2,000	3,000		1,600			2,000		8,600
	พื้นที่ได้รับน้ำ(ไร่)	800	1,200		800			1,200		2,800
3	คลองห้วยใหญ่	✓	✓							
	ความยาวที่ไหลผ่าน(เมตร)	1,800	3,000					1,100		5,900
	พื้นที่ได้รับน้ำ(ไร่)	1,500	1,800					1,100		4,400

### 1.6 ลักษณะของป่าไม้

ปัจจุบันกรมป่าไม้ได้เฟิกถอนสภาพป่าแล้ว สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมเข้าไปดำเนินการออกเอกสาร สปก. 4-01 และในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูก ลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลช่องลมได้รับยกฐานะจากสภาตำบลช่องลม เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลช่องลม เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 และยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลช่องลม เป็นเทศบาลตำบลช่องลม เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2548 เป็นเทศบาลขนาดกลาง มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 47 ตารางกิโลเมตร

ทิศเหนือ	จด	ต. หหนองกุลา	อ. บางระกำ	จ. พิษณุโลก
ทิศตะวันออก	จด	ต. ประชาสุขสันต์	อ. ลานกระบือ	จ. กำแพงเพชร
ทิศใต้	จด	ต. โนนพลวง	อ. ลานกระบือ	จ. กำแพงเพชร
ทิศตะวันตก	จด	ต. ลานกระบือ	อ. ลานกระบือ	จ. กำแพงเพชร

จำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลช่องลม มีจำนวน 8 หมู่ ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านช่องลม	หมู่ที่ 5 บ้านวังยาง
หมู่ที่ 2 บ้านเกษตรกรรม	หมู่ที่ 6 บ้านเพชรสุวรรณ
หมู่ที่ 3 บ้านบึงกระดาน	หมู่ที่ 7 บ้านคลองเจริญ
หมู่ที่ 4 บ้านปรือพันไถ	หมู่ที่ 8 บ้านบึงพระนางทอง

สำนักงานเทศบาลตำบลช่องลม ตั้งอยู่ที่เลขที่ 108 หมู่ 5 ตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

- โทรศัพท์ 055 – 741666-7
- โทรสาร 055 – 741670

### 2.2 การเลือกตั้ง

เทศบาลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลช่องลม ทั้งเขตเทศบาลเป็น 1 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น 2 เขต ดังนี้

- เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 3 , 5 , 6 , 8 , 7
- เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบไปด้วย หมู่ที่ 1 , 2 , 4 , 7

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลช่องลมส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมา และประชาชนในเขตเทศบาลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานเทศบาล เสนอแนะในกิจกรรมของเทศบาลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาเทศบาลประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

**จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564)**

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 4,423 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 4,423 คน

**จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (28 มีนาคม 2564)**

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 3,024 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 4,426 คน คิดเป็นร้อยละ 68.32
- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 3,024 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 4,426 คน คิดเป็นร้อยละ 68.32

### 3. ประชากร

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

##### ตารางที่ 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรรายปี

รายการ	ปี 2564	ปี 2563	ปี 2562	หมายเหตุ
ประชากรชาย	2,854	2,868	2,893	(คน)
ประชากรหญิง	2,868	2,865	2,858	(คน)
รวมประชากร	5,722	5,733	5,751	(คน)
บ้าน	1,781	1,770	1,750	(หลังคาเรือน)

##### ตารางที่ 2.4 จำนวนประชากร

หมู่บ้าน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านช่องลม	402	454	856
หมู่ที่ 2 บ้านเกษตร	435	444	879
หมู่ที่ 3 บ้านบึงกระดาน	171	169	340
หมู่ที่ 4 บ้านปรือพันไถ	368	371	739
หมู่ที่ 5 บ้านวังยาง	385	365	750
หมู่ที่ 6 บ้านเพชรสุวรรณ	363	355	718
หมู่ที่ 7 บ้านคลองเจริญ	392	374	766
หมู่ที่ 8 บ้านบึงพระนางทอง	335	335	670
<b>รวม</b>	<b>2,854</b>	<b>2,869</b>	<b>5,723</b>

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร  
ตารางที่ 2.5 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม	หมายเหตุ
อายุต่ำกว่า 18 ปี	623	574	1,197	เยาวชน
อายุ 18 – 59 ปี	1,805	1,815	3,619	ประชากร
อายุ 60 ปี ขึ้นไป	427	479	906	ผู้สูงอายุ
<b>รวม</b>	<b>2,854</b>	<b>2,868</b>	<b>5,722</b>	

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ตารางที่ 2.6 การศึกษา

สังกัด	สพฐ.	เทศบาล ตำบลช่องลม
<b>1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลช่องลม</b>		<b>1 แห่ง</b>
- จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก		4 คน
- จำนวนผู้ดูแลเด็ก		2 คน
- จำนวนนักเรียน		65 คน
<b>2. โรงเรียนสังกัดเทศบาลตำบลช่องลม</b>		<b>1 แห่ง</b>
<b>2.1 โรงเรียนเทศบาลช่องลม</b>		
- จำนวนครู (ข้าราชการ 7/ภารกิจการ 4/จ้างเหมา 10)		21 คน
- จำนวนห้องเรียน		13 ห้อง
- จำนวนนักเรียน		226 คน
<b>3. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่เทศบาล</b>	<b>4 แห่ง</b>	
<b>3.1 โรงเรียนบ้านช่องลม</b>		
- จำนวนครู (ครู 4/ อัตรารับจ้าง 1)	5 คน	
- จำนวนห้องเรียน	5 ห้อง	
- จำนวนนักเรียน	43 คน	
<b>3.2 โรงเรียนบ้านบึงกระดาน</b>		
- จำนวนครู (ครู 4/ อัตรารับจ้าง 1)	5 คน	

- จำนวนห้องเรียน	8 ห้อง	
- จำนวนนักเรียน	75 คน	
<b>3.3 โรงเรียนบ้านปรีอพันไถ</b>		
- จำนวนครู (ครู 4/ อัตราราชการ 1)	5 คน	
- จำนวนห้องเรียน	8 ห้อง	
- จำนวนนักเรียน	48 คน	
<b>3.4 โรงเรียนบ้านเกษตรศาสตร์</b>		
- จำนวนครู (ครู 15/ อัตราราชการ 2/พนักงานราชการ 1)	18 คน	
- จำนวนห้องเรียน	11 ห้อง	
- จำนวนนักเรียน	207 คน	

#### 4.2 สาธารณสุข

##### (1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง
- ทีมงานไข้ จำนวน - ทีมงาน
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง

##### (2) สถานการณ์/ปัญหาสุขภาพ

ตารางที่ 2.7 สถานการณ์/ปัญหาสุขภาพ

ลำดับที่	โรค ที่ต้องเฝ้าระวังทางด้านระบาดวิทยา	ผู้ป่วย (ราย)	ผู้เสียชีวิต (ราย)
1	โรคอุจจาระร่วง	26	-
2	โรคระบบทางเดินอาหาร อาหารเป็นพิษ	-	-
3	โรคไข้น้ำเหลือง	2	-
4	โรคปอดบวม	-	-
5	โรคตาแดง	-	-
6	โรคคางทูม	-	-
7	โรคสงสัยหูด	-	-

ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

ลำดับที่	โรค ที่ต้องเฝ้าระวังทางด้านระบาดวิทยา	ผู้ป่วย (ราย)	ผู้เสียชีวิต (ราย)
8	โรคหนองใน	-	-
9	โรคไข้ไม่ทราบสาเหตุ	-	-
10	โรคมือเท้าปาก	-	-
11	โรคอีสุกอีใส	-	-
12	อื่น ๆ .....	-	-

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 2 สิงหาคม 2564

(ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลช่องลม , โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเกศกาสร)

### (3) ขยะ

- ปริมาณขยะ 1.5 ตัน/วัน
- รถยนต์ที่ใช้จัดเก็บขยะ รวม 1 คัน
  - ขนาดความจุ 10.968 ลูกบาศก์หลา ชื่อเมื่อ พ.ศ. 2547
- ขยะที่เก็บขนได้ จำนวน 0.58 ตัน/วัน
- ขยะที่กำจัดได้ จำนวน 1.58 ตัน/วัน (กำจัดโดยวิธี เชิงกล – ชีวภาพ :

### MBT)

- ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่กำลังใช้ จำนวน 13 ไร่
  - ตั้งอยู่ที่ ตำบลโนนพลวง อำเภอลานกระบือ จังหวัด

### กำแพงเพชร

- ห่างจากเขตท้องถื่นเป็นระยะทาง 3 กิโลเมตร
- ที่ดินสำหรับกำจัดขยะที่ใช้ไปแล้ว จำนวน 5 ไร่
- เหลือที่ดินกำจัดขยะได้อีก จำนวน 5 ไร่
- กระบวนการหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ สามารถกำจัดขยะได้ตลอด
- สภาพการเป็นเจ้าของที่ดินสำหรับกำจัดขยะ
  - เทศบาลตำบลลานกระบือ

### 4.3 อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แต่ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่น โดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ว่าเทศบาลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ ที่สามารถดำเนินการได้

### 4.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในชุมชนของเทศบาลจากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอถนอมกระป๋องได้แจ้งให้กับเทศบาลทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของเทศบาลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาของเทศบาลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ที่เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสาน โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
- (5) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง



## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

- |                |              |
|----------------|--------------|
| (1) ถนนลาดยาง  | จำนวน 17 สาย |
| (2) ถนนคอนกรีต | จำนวน 13 สาย |
| (3) ถนนลูกรัง  | จำนวน 22 สาย |

### 5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ร้อยละ 99 ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ ปัจจุบันในเขตเทศบาลมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 1,160 หลังคาเรือน
- (2) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 82 จุด (ยังไม่ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตเทศบาล)

### 5.3 การประปา

การประปา เทศบาลไม่มีกิจการประปาเป็นของตนเอง โดยส่วนใหญ่เป็นประปาหมู่บ้านซึ่งหมู่บ้านดำเนินการเองทั้งหมด สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ ประปาของหมู่บ้านยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบันเทศบาลยังไม่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำสามารถที่จะจัดหาน้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้ชุมชนได้ ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 1,160 หลังคาเรือน
- (2) หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา ประปาหมู่บ้าน 24 แห่ง
- (3) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จาก แหล่งน้ำใต้ดิน

### 5.4 โทรศัพท์

การโทรศัพท์ ดำเนินการโดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สำหรับโทรศัพท์มือถือ เครื่องมือที่สามารถใช้งานได้คือ AIS, DTAC, TRUEMOVE สามารถใช้ได้ดีในเขตเทศบาลฯ

## 5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์

ไม่มีไปรษณีย์ในเขตเทศบาล

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

ตารางที่ 2.8 ขนาดพื้นที่ในตำบลและพื้นที่การเกษตร จำแนกตามรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่การเกษตร(ไร่)					ครัวเรือน เกษตรกร
		ข้าว	มันสำปะหลัง	อ้อย	ไม้ผล	ยางพารา	
1	ช่องลม	2,452	59	5,723	98	0	117
2	เกษตรศาสตร์	1,873	121			0	121
3	บึงกระดาน	1,431	41			0	72
4	ปรือพันไถ	1,647	0			0	88
5	วังยาง	1,579	125			43	101
6	เพชรสุวรรณ	2,207	40			0	89
7	คลองเจริญ	1,220	63			0	95
8	บึงพระนางทอง	433	8			273	77
	รวม	12,841	456	5,723	98	316	760

ข้าว = ขึ้นทะเบียนผู้ปลูกข้าวในปี (พ.ศ.58-ต.ค.58)

มันสำปะหลัง = ขึ้นทะเบียนผู้ปลูกมันสำปะหลัง (ม.ค.58-ธ.ค.58)

อ้อย = ข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดิน กรมพัฒนาที่ดิน

### 6.2 การประมง

ในเขตเทศบาลไม่มีการประมง

### 6.3 การปลูกสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

### 6.4 การบริการ

การประกอบกิจกรรมด้านการพาณิชย์กรรม และบริการ สามารถจำแนกประเภทได้ดังต่อไปนี้

- กิจการด้านอาหาร เครื่องดื่ม น้ำดื่ม จำนวน 20 แห่ง
- กิจการด้านยา เวชภัณฑ์ เครื่องสำอาง จำนวน 1 แห่ง
- กิจการด้านการเกษตร จำนวน 4 แห่ง

- กิจการด้านยานยนต์ เครื่องยนต์	จำนวน	2	แห่ง
- กิจการด้านบริการ (ร้านเสริมสวย)	จำนวน	1	แห่ง
- กิจการด้านสิ่งทอตัดเสื้อผ้า	จำนวน	-	แห่ง
- กิจการด้านหิน ดิน ทราย ซีเมนต์	จำนวน	4	แห่ง
- กิจการปิโตรเลียม สารเคมี	จำนวน	3	แห่ง
- กิจการอื่น ๆ	จำนวน	20	แห่ง

### 6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ

### 6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลไม่มีอุตสาหกรรม

### 6.7 การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ

#### การพาณิชย์

สถานีบริการน้ำมัน	3	แห่ง
ตลาดนัด	1	แห่ง
ร้านค้าต่าง ๆ	52	แห่ง

กลุ่มอาชีพ มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 33 กลุ่ม ดังนี้

#### - หมู่ที่ 1 บ้านช่องลม

- (1) กลุ่มส่งเสริมอาชีพสตรีและเยาวชนสหกรณ์ไม้กวาดบ้านช่องลม
- (2) กลุ่มส่งเสริมอาชีพสิงห์คะนองนา
- (3) กลุ่มเลี้ยงสุกร
- (4) กลุ่มส่งเสริมอาชีพเลี้ยงโค-กระบือบ้านช่องลม
- (5) กลุ่มกองทุนปืย-น้ำมันบ้านช่องลม

#### - หมู่ที่ 2 บ้านเกศกาสร

- (1) กลุ่มทอผ้าบ้านเกศกาสร
- (2) กลุ่มส่งเสริมอาชีพเลี้ยงโค-กระบือ
- (3) กลุ่มเลี้ยงสุกร
- (4) กลุ่มส่งเสริมอาชีพเกษตรกรบ้านเกศกาสร

#### - หมู่ที่ 3 บ้านบึงกระดาน

- (1) กลุ่มกองทุนส่งเสริมอาชีพเกษตรกรบ้านบึงกระดาน

- (2) กลุ่มส่งเสริมอาชีพเศรษฐกิจชุมชนบ้านบึงกระดาน
- (3) กลุ่มส่งเสริมอาชีพกลุ่มผู้เลี้ยงสุกร
- (4) กลุ่มส่งเสริมอาชีพขนนมแสนวิซ
- หมู่ที่ 4 บ้านปรีอพัน ไถ
  - (1) กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโค-กระบือ
  - (2) กลุ่มผลิตน้ำปลา
- หมู่ที่ 5 บ้านวังยาง
  - (1) กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโค
  - (2) กลุ่มส่งเสริมอาชีพผู้เลี้ยงสุกร
  - (3) กลุ่มกองทุนเมล็ดพืชพันธุ์ดี
  - (4) กลุ่มกองทุนส่งเสริมอาชีพเกษตรกร
  - (5) กลุ่มกองทุนพัฒนาอาชีพ
  - (6) กลุ่มส่งเสริมอาชีพผู้เลี้ยงไก่
  - (7) กลุ่มกล้วยทอด
- หมู่ที่ 6 บ้านเพชรสุวรรณ
  - (1) กลุ่มอาชีพผู้เลี้ยงโค-กระบือ
  - (2) กลุ่มเลี้ยงสุกร
  - (3) กลุ่มประมงบ้านเพชรสุวรรณ
  - (4) กลุ่มร้านค้าชุมชน
  - (5) กลุ่มเกษตรกร
- หมู่ที่ 7 บ้านคลองเจริญ
  - (1) กลุ่มร้านค้าชุมชน
  - (2) กลุ่มส่งเสริมอาชีพเกษตรกรหมู่บ้าน
  - (3) กลุ่มส่งเสริมอาชีพผู้เลี้ยงโค-กระบือ
  - (4) กลุ่มปลูกหม่อนเลี้ยงไหมบ้านคลองเจริญ
  - (5) กลุ่มทอผ้า
- หมู่ที่ 8 บ้านบึงพระนางทอง
  - (1) กลุ่มส่งเสริมอาชีพเลี้ยงโค- กระบือ

## 6.8 แร้งงาน

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ข้าวโพด ปลูกอ้อย ที่เหลือประกอบค้าขาย อาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1 การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100
- - มีวัดในทางพุทธศาสนาตั้งอยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 6 วัด คือ
  - (1) วัดช่องลม ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านช่องลม
  - (2) วัดปรือพันไถ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านปรือพันไถ
  - (3) วัดเกศกาสร ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านเพชรสุวรรณ
  - (4) วัดวังยางวนาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านวังยาง
  - (5) วัดคลองเจริญ ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านคลองเจริญ
  - (6) วัดบึงพระนางทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 บ้านบึงพระนางทอง

### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ช่วงเดือน มกราคม
- ประเพณีไททรงดำ ช่วงเดือน พฤศจิกายน
- ประเพณีทอดเทียนโฮม ช่วงเดือน สิงหาคม
- ประเพณีบุญกุ่มขาวใหญ่ ช่วงเดือน กุมภาพันธ์
- ประเพณีวันสงกรานต์ ช่วงเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ช่วงเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ช่วงเดือน กรกฎาคม ตุลาคม

พฤศจิกายน

### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 45 % พูดภาษาอีสาน

### 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เสื่อที่ทอจากต้นกก เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่

## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1 น้ำ

น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำปิง ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้

### 8.2 ป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้

### 8.3 ภูเขา

ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

### 8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ

น้ำในการเกษตรก็ต้องรอดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหาเทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหางบขะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ การคัดแยกขยะ วิธีการกำจัดขยะแต่ละประเภท โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเทศบาลให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

## 9. อื่น ๆ

### 9.1 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เทศบาลตำบลช่อกลม มีระดับเพลิงชนิดถังน้ำในตัว ขนาดความจุ 10,000 ลูกบาศก์เมตร จำนวน 1 คัน ระดับเพลิงชนิดถังน้ำในตัว ความจุ 5,000 ลิตร จำนวน 1 คัน สำหรับใช้ในกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ เพื่อช่วยเหลือแก่ประชาชนในชีวิตและทรัพย์สินในเขตเทศบาล

บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

- |  |   |
|--|---|
| 1) ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น                                      | จำนวน 3 คน  |
| 2) เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย                            | จำนวน 1 คน  |
| 3) พนักงานขับรถดับเพลิง  | จำนวน 1 คน  |
| 4) พนักงานเทศบาล ลูกจ้าง พนักงานจ้างเทศบาล รวมทั้งพนักงานจ้างเหมา  | จำนวน 11 คน (ช่วยในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้) |
| 5) สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)                    | จำนวน 146 คน  |
| 6) มีที่พักสายตรวจ จำนวน 1 แห่ง และมีชุดปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น | จำนวน 4 คน  |
| 7) รถยนต์ดับเพลิง 2 คัน  |   |
| - รถยนต์ดับเพลิงคันที่ 1 ทะเบียน บท 4056 กำแพงเพชร                 |   |
| - รถยนต์ดับเพลิงคันที่ 2 ทะเบียน บบ 1872 กำแพงเพชร                 |   |
| 8) ในรอบปีที่ผ่านมา มีการปฏิบัติหน้าที่                            | 15 ครั้ง  |
| 9) ความเสียหายในรอบปีที่เกิดขึ้น                                   | 64,330.32 บาท                                       |
| 10) ในรอบปีที่ผ่านมา มีการฝึกซ้อม                                  | 1 ครั้ง   |
| 11) วิทยุสื่อสาร   |   |
| - เครื่องส่งวิทยุแม่ข่าย   | จำนวน 1 เครื่อง                                     |
| - ชนิด มือถือ 1 - 5 วัตต์  | จำนวน 23 เครื่อง                                    |

## 9.2 โครงสร้างฝ่ายประจำและการแบ่งส่วนราชการ

พนักงานฝ่ายประจำ ประกอบด้วย ดังนี้

- |                        |             |
|------------------------|-------------|
| 1) พนักงานส่วนท้องถิ่น | จำนวน 28 คน |
| 2) ลูกจ้างประจำ        | จำนวน - คน  |
| 3) พนักงานจ้างภารกิจ   | จำนวน 4 คน  |
| 4) พนักงานจ้างทั่วไป   | จำนวน 37 คน |
| 5) พนักงานครูเทศบาล    | จำนวน 11 คน |

## 9.3 การแบ่งส่วนราชการสำนัก/กอง ดังนี้

- 1) สำนักปลัดเทศบาล
- 2) กองคลัง
- 3) กองช่าง
- 4) กองการศึกษา
- 5) กองวิชาการและแผนงาน

6) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

7) กองสวัสดิการสังคม

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบัติ ชัยมูล (2550) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการมีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมอยู่ในระดับมากและการให้บริการเป็นรายด้าน 3 ด้านอยู่ในระดับมากคือด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการด้านประสานงานการให้บริการและด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร บริหารท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ดโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้รับบริการ โดยรวม 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลางคือด้านบุคลิกภาพให้บริการและด้านคุณภาพของการบริการ

2. ผู้รับบริการที่มีเพศชายมีความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการบริหาร ท้องถิ่นจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่าผู้รับบริการเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการเพราะทำให้ทราบว่าองค์กรหน่วยงานนั้นมีคุณภาพเป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชนและเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนและสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู (2555) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555 ครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มา ติดต่อราชการ โดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และผลจากการให้บริการและนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62 เพศหญิงร้อยละ 36 ด้านอายุส่วนใหญ่อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 40 และ 31-40 ปี ร้อยละ 40 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10 และไม่ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6 ส่วนอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 4 ในด้าน



การศึกษาพบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 66 ปริญญาตรี ร้อยละ 30 และสูงสุดปริญญาโท ร้อยละ 4 ด้านอาชีพพบว่ามีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70 รับราชการ ร้อยละ 16 พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10 และพนักงานของรัฐ ร้อยละ 4

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี ,การตั้งใจในการให้บริการและการนำไปปฏิบัติ ,ความสุภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.76$ )

ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจระดับพอใช้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดและรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่างๆ อย่างชัดเจน มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{X} = 3.35$ )

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ ( $\bar{X} = 3.47$ )

ในด้านการให้คำแนะนำการปรับปรุงการให้บริการ ส่วนให้คำแนะนำในด้านขั้นตอนบริการขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านเกมส์ คาราโอเกะที่รวดเร็ว การให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแก่ประชาชนควรมีช่องทางติดต่อที่หลากหลาย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้านคำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้อง และด้านสถานที่ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่าจากภาพรวมในการให้บริการของ สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ประชาชนผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจโดย ภาพรวมอยู่ในระดับดี

ชนะดา วิระพันธ์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

เบญจวรรณ วรรณทวิสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) การวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐานระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ศักดิ์ดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบิยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดขม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการเบิยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดขม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทของการรับเบิยยังชีพ

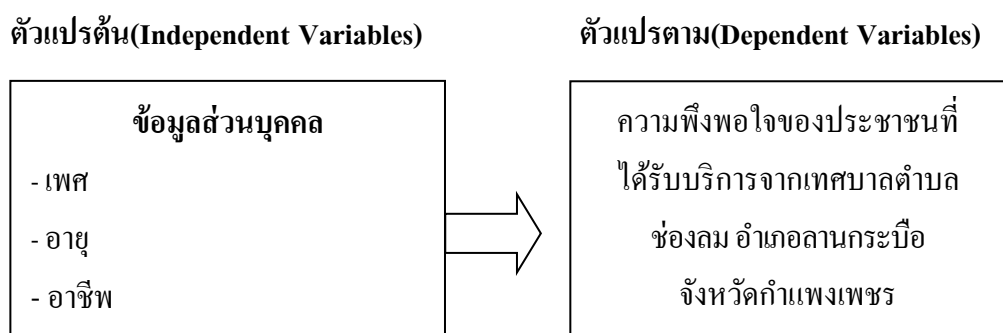
การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการเบียดงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มารับบริการเบียดงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 60-69 ปี มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และมีประเภทของการรับเบียดงชีพผู้สูงอายุ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการเบียดงชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับที่สองคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ

จากงานวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนที่สำคัญในการให้บริการ เพราะทำให้ทราบว่า องค์กร หน่วยงานนั้น มีคุณภาพ เป็นผลย้อนกลับในการให้บริการต่อประชาชน และเป็นผลที่ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน และสามารถนำไปกำหนดและวางแผนในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นได้หรือปรับปรุงให้มีคุณภาพประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ประกอบไปด้วยตัวแปรต้น (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ดังแผนภาพที่ 2.2



แผนภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย(Conceptual Framework)

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
ช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมี  
วิธีการดำเนินการดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนรับบริการงานบริการทั้ง 4 โครงการ  
ที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎร อยู่ในเขตเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

##### กลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอ  
ลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักทฤษฎี Non probability  
Sampling และใช้การสุ่มอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งประมาณขนาดของกลุ่ม  
ตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน จำแนก 1)งานบริการ  
โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ จำนวน 100 คน 2)งานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
จำนวน 10 คน 3) งานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ จำนวน 100 คน และ  
4)งานบริการโครงการแพทย์แผนไทย จำนวน 100 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบล  
ช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ประมาณ  
ค่า 5 ระดับ ได้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบล ชองลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ในงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้ 1)งานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ 2)งานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3)งานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ และ 4)งานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย เป็นแบบ มาตรฐานส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความ พึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลางมีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลชองลม อำเภอลานกระบือ จังหวัด กำแพงเพชร

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้ผู้ช่วยในการเก็บ รวบรวมข้อมูลได้แก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ประเมินติดต่อประสานงานกับเทศบาลตำบลชองลม อำเภอลานกระบือ จังหวัด กำแพงเพชร

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลครบทั้ง 310 ชุดแล้ว และได้ทำ การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ใช้การ แจกแจงค่าความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลชองลม อำเภอ ลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ที่เป็นแบบมาตรฐานส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ใช้วิธี หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายหัวข้อ โดยใช้เกณฑ์ ในการแปลความ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด.2545: 103) ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00	แปลความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50	แปลความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีการประเมินผลการให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ร้อยละความพึงพอใจ	มากกว่าร้อยละ 95	ให้คะแนน 10
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 95	ให้คะแนน 9
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 90	ให้คะแนน 8
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 85	ให้คะแนน 7
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 80	ให้คะแนน 6
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 75	ให้คะแนน 5
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 70	ให้คะแนน 4
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 65	ให้คะแนน 3
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 60	ให้คะแนน 2
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 55	ให้คะแนน 1
ร้อยละความพึงพอใจ	ไม่เกินร้อยละ 50	ให้คะแนน 0

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ ( Percentage ) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ P หมายถึง ร้อยละ

f หมายถึง จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

N หมายถึง จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ  $\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม

$N$  หมายถึง จำนวนคะแนนในกลุ่ม

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$  = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$n$  = แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการความพึงพอใจของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชรประจำปี 2564 ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยและมีทะเบียนราษฎรอยู่ในเขตของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอถานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 310 คน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามงานบริการดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยงานบริการ 4 โครงการ ดังนี้

2.1 งานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ

2.2 งานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2.3 งานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ

2.4 งานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย

2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลช่องลม

ตอนที่ 3. ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม



## ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

รายการ	งานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎร์ฯ (N=100)		งานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (N=10)		งานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ (N=100)		งานบริการโครงการแพทย์แผนไทย (N=100)		รวม (N=310)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>										
-ชาย	40	40.00	6	60.00	45	45.00	30	30.00	121	39.03
-หญิง	60	60.00	4	40.00	55	55.00	70	70.00	189	60.97
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	<b>310</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>										
-ต่ำกว่า 20 ปี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-20-30 ปี	10	10.00	-	-	-	-	-	-	10	3.23
-31-40 ปี	10	10.00	2	20.00	10	10.00	15	15.00	37	11.94
-41-50 ปี	30	30.00	3	30.00	30	30.00	20	20.00	83	26.77
-51 ปีขึ้นไป	50	50.00	5	50.00	60	60.00	65	65.00	180	58.06
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	<b>310</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	งานบริการโครงการ งานทะเบียนราษฎรฯ (N=100)		งานบริการโครงการ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง(N=10)		งานบริการโครงการ จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้างฯ(N=100)		งานบริการโครงการ แพทย์แผนไทย (N=100)		รวม (N=310)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>										
-รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	5.00	2	20.00	10	10.00			17	5.48
-เกษตรกร	85	85.00	5	50.00	80	80.00	60	60.00	230	74.19
-ค้าขาย	10	10.00	3	30.00	10	10.00	10	10.00	33	10.65
-รับจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-อื่นๆ.....	-	-	-	-	-	-	30	30.00	30	9.68
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>	<b>310</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอถ้ำเสือ จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.97 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.06 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 74.19

## ตอนที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 2.1 งานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.2 - 4.6

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.67	97.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.51	97.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.58	97.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.63	97.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.49</b>	<b>97.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ( $\bar{X} = 4.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ( $\bar{X} = 4.89$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 ( $\bar{X} = 4.87$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ )

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1.การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการงานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ	4.85	0.77	97.00	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความ เหมาะสม	4.89	0.72	97.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนใน โครงการ	4.87	0.94	97.40	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.67</b>	<b>97.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานทะเบียน  
ราษฎรฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.40 ( $\bar{X} = 4.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในด้านการจัด  
โครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ( $\bar{X} = 4.89$ ) รองลงมาคือ ความชัดเจน  
ในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 97.40 ( $\bar{X} = 4.87$ ) และรายการที่  
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการงานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ มีค่าเฉลี่ย  
คิดเป็นร้อยละ 97.00( $\bar{X} = 4.85$ )

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	4.84	0.53	96.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.62	97.80	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.54	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.86	0.54	97.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.51</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.80 ( $\bar{X} = 4.89$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม	4.92	0.69	98.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.63	96.60	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่	4.90	0.69	98.00	มากที่สุด
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ	4.91	0.89	98.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.89</b>	<b>0.58</b>	<b>97.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ( $\bar{X} = 4.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.40 ( $\bar{X} = 4.92$ ) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯมีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 98.20 ( $\bar{X} = 4.91$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์งานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ	4.82	0.79	96.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.84	0.86	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.93	0.69	98.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.63</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.60 ( $\bar{X} = 4.93$ ) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการมีความหลากหลาย ร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์งานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ เป็นไปอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ )

## 2.2 งานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.7 - 4.11

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.57	97.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.88	0.56	97.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.59	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.53	97.00	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.57</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ )

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการงานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.84	0.67	96.80	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.90	0.62	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน โครงการ	4.81	0.64	96.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.57</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ( $\bar{X} = 4.90$ ) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการ งานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X} = 4.81$ )

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.63	98.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.62	97.60	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.86	0.64	97.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.88</b>	<b>0.56</b>	<b>97.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ( $\bar{X} = 4.94$ ) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )



ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.81	0.73	96.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.59</b>	<b>96.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X} = 4.81$ )

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์งานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นไปอย่างทั่วถึง	4.92	0.59	98.40	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.83	0.76	96.60	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.81	0.67	98.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.53</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.11 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์งานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.40 ( $\bar{X} = 4.92$ ) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X} = 4.81$ )

### 2.3 งานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.12 - 4.16

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.53	96.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.86	0.57	97.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.58	97.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.54	96.80	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.47</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ	4.81	0.57	96.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม	4.83	0.65	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ	4.85	0.64	97.00	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.53</b>	<b>96.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมาคือ ระยะเวลา ในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X} = 4.81$ )

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.63	97.40	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.83	0.64	96.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.88	0.65	97.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.57</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.40 ( $\bar{X} = 4.87$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.60 ( $\bar{X} = 4.83$ )

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.90	0.61	98.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.65	96.40	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.58</b>	<b>97.00</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ( $\bar{X} = 4.90$ ) รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร งานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ )

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์งานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ	4.86	0.59	97.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย	4.84	0.62	96.80	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.62	96.40	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.54</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.16 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์งานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ )

#### 2.4 งานบริการโครงการแพทย์แผนไทย

โดยในการประเมินความพึงพอใจงานบริการโครงการแพทย์แผนไทย ในการประเมินครั้งนี้มุ่งประเมินด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและ ด้านช่องทางการให้บริการ ดังตารางที่ 4.17 - 4.21

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการแพทย์แผนไทย ภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.48	98.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.89	0.49	97.80	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.47	97.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.55	97.20	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.88</b>	<b>0.42</b>	<b>97.60</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการ  
แพทย์แผนไทย ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ )  
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดย พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก  
ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ( $\bar{X} = 4.91$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ( $\bar{X} = 4.89$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสถานที่และสิ่ง  
อำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20  
( $\bar{X} = 4.86$ )

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการแพทย์แผนไทย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การชี้แจงขั้นตอนวิธีการ ระเบียบงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย	4.91	0.57	98.20	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัด โครงการ มีความเหมาะสม	4.90	0.52	98.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน	4.93	0.54	98.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.91</b>	<b>0.48</b>	<b>98.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 ( $\bar{X} = 4.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ( $\bar{X} = 4.90$ ) รองลงมาคือ การชี้แจงขั้นตอนวิธีการ ระเบียบงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.20 ( $\bar{X} = 4.91$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.00 ( $\bar{X} = 4.90$ )

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.53	98.20	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.57	97.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา	4.87	0.64	97.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.94	0.54	98.80	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.89</b>	<b>0.49</b>	<b>97.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.19 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ( $\bar{X} = 4.89$ ) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.80 ( $\bar{X} = 4.94$ ) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น ร้อยละ 98.20 ( $\bar{X} = 4.91$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ )

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการแพทย์แผนไทย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม	4.85	0.52	97.00	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.57	98.00	มากที่สุด
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย	4.84	0.53	96.40	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.47</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 98.00 ( $\bar{X} = 4.90$ ) รองลงมาคือ สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ )

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ  
โครงการแพทย์แผนไทย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละระดับ ความพึงพอใจ	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์ งานบริการ โครงการแพทย์ แผนไทย	4.93	0.69	98.60	มากที่สุด
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความ หลากหลาย	4.80	0.66	96.00	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.85	0.61	97.00	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.55</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>



จากตารางที่ 4.21 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการแพทย์แผนไทย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประชาสัมพันธ์ งานบริการโครงการแพทย์แผนไทย เป็นไปอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 98.60 ( $\bar{X} = 4.93$ ) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) และรายการที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.00 ( $\bar{X} = 4.80$ )

## 2.5 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลช่องลม

โดยในการประเมินสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลช่องลม ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลช่องลม

รายการ	ด้านกระบวนการฯ	ด้านเจ้าหน้าที่ฯ	ด้านสถานที่ฯ	ด้านช่องทางการให้บริการ	รวมเฉลี่ย	ร้อยละระดับความพึงพอใจ	แปลผล
1.งานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ	4.87	4.86	4.89	4.86	4.88	97.60	มากที่สุด
2.งานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.85	4.88	4.82	4.85	4.85	97.00	มากที่สุด
3.งานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ	4.83	4.86	4.85	4.84	4.84	96.80	มากที่สุด
4.งานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย	4.91	4.89	4.86	4.86	4.88	97.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>4.88</b>	<b>4.85</b>	<b>4.85</b>	<b>4.86</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ร้อยละระดับความพึงพอใจ</b>	<b>97.40</b>	<b>97.60</b>	<b>97.00</b>	<b>97.00</b>	<b>97.20</b>	<b>97.20</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ระดับคะแนน</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	

จากตารางที่ 4.22 สรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 งานบริการของเทศบาลตำบลช่องลม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโครงการต่างๆ

จากลงพื้นที่พบว่าผู้ใช้บริการของประชาชนที่อาศัยและใช้บริการกับเทศบาลตำบลช่องลมให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการโครงการต่างๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. งานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ
  - อยากให้ทำต่อเนื่องและขยายเวลาบริการ
2. งานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
  - ไม่มีข้อเสนอแนะ
3. งานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ
  - อยากให้ขยายวันและเวลาบริการ
4. งานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย
  - อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ 1)งานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ 2)งานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3)งานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ และ 4)งานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการประเมินผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า

1.งานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 85.00

2.งานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 50.00

3.งานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 55.00 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 60.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 80.00

4.งานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 65.00 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 60.00

5.งานบริการโดยรวม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.97 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.06 และมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 74.19

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ งานการบริการโดยรวม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) เมื่อจำแนกตามงานบริการพบว่า

1.งานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) ระดับคะแนน 10

2.งานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ) ระดับคะแนน 10

3.งานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 ( $\bar{X} = 4.84$ ) ระดับคะแนน 10

4.งานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ) ระดับคะแนน 10

### การอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ชองลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจงานการบริการ โดยรวม ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 ( $\bar{X} = 4.86$ ) ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ บุคลากรของเทศบาลตำบลชองลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร มีความมุ่งมั่นตั้งใจในการ ปฏิบัติงานบริการตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ วรณทวิสุข(2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุ้ง อำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล แสนตุ้ง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศักดา หาญยุทธและวิสัน บุญแซม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการประเมินของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าร้อยละ 90 แสดงว่า เทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร มีการให้บริการที่ดีจึงควรรักษาคุณภาพการให้บริการไว้และเพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพที่ดีขึ้นมีข้อเสนอที่ค้นพบดังนี้

1.เทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินต่อเนื่อง เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

2.เทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร ควรมีการประเมินความต้องการจำเป็นของโครงการต่างๆ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการบริการงานต่างๆ

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดิถก.(2544). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการ  
องค์การ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จรัส สุวรรณมาลา.(2541). **ศักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล**.กรุงเทพมหานคร :  
พิมพ์ที่สุขุมและบุตร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี**. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การ  
จัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์ และคณะ.(2554). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการ  
ทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจวรรณ วรรณทวิสุข.(2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอบางบาล จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและ  
ภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2552). **สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7 โครงการตำรา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม : คลังนานาวิทยา.
- พรรณี ชุติวฒนาธดา. **การบริการดีเป็นอย่างไร**, <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>  
(เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2564).
- พิทยา บวรวัฒนา. (2548). **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา**(ค.ศ.1887 – ค.ศ. 1970 ),  
พิมพ์ครั้งที่ 12, กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วสิน อิงคพัฒน์กุล. **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี**, <http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/>  
(เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2564).
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พจนานุกรมฉบับ  
ราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์.(2543). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)**, พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

### บรรณานุกรม(ต่อ)

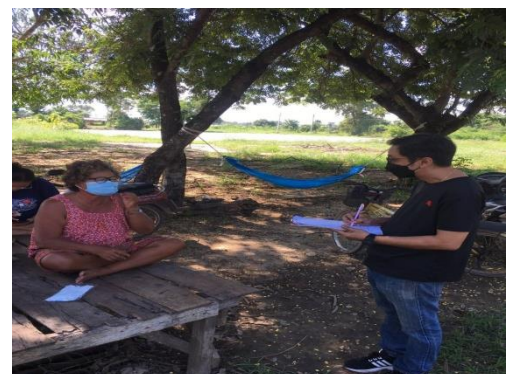
- ศักดิ์ หาดยุดทและวิสัน บุญแซม.(2557). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ  
เบี่ยยั้งซีพของ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดยม อำเภอบางปะอิน จังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา. รายงานวิจัย.
- สมบัติ ชัยมูล. (2550). การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด.  
การศึกษาค้นคว้าอิสระ รม.มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550)., เกล็ดไม้ลับการตลาดบริการ.พิมพ์ครั้งที่ 2,กรุงเทพมหานคร: ยูบีซี  
แอล บู้คส์.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล  
ศรีดอนไผ่. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ฝ่ายบริหาร.(2555). การประเมินความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดหนองบัวลำภู ปีงบประมาณ 2555.  
<http://province.m-culture.go.th/nongbualamphu> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2564).
- Good, Carter V. (1973). Dictionary of Education. 3rded . New York : McGraw-Hill.
- Groonroos, C. (1990). **Service Management and Marketing : Managing the Moment of  
Truth in Service Competition**, (Lexington : Lexington Books, 1990), p. 99.
- Kotler, Phillip. (1997). **Marketing Management : Analysis planning Implementation and  
Control**. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997),  
p. 473.
- Suchitra Punyarathbandhu – Bhakdi. (1986). **Delivery of public services in Asian Countries :  
Cases in development administration**, (Bangkok : Thammasat University Press,  
1986).
- Vroom, V.H. (1990). **Manage people not personnel : Motivation and performance  
appraisal**. Boston : Harvard Business School Press.



## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

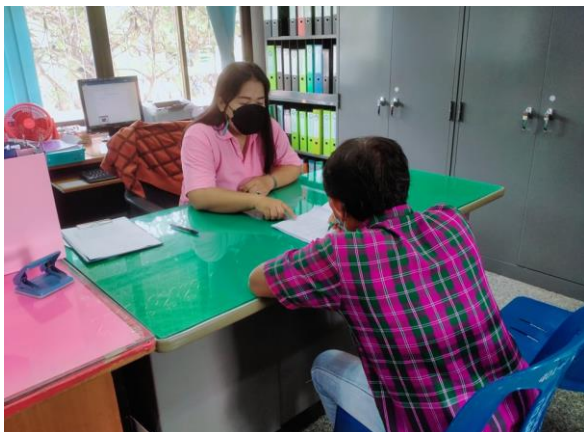
## ภาพประกอบการเก็บข้อมูล



### ภาพประกอบงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ



### ภาพประกอบงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



### ภาพประกอบงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ



### ภาพประกอบงานบริการโครงการแพทย์แผนไทย



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามความพึงพอใจ

## แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 20-30 ปี  3. 31-40 ปี  4. 41-50 ปี  5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2.  เกษตรกร 3.  ค้าขาย  
4.  รับจ้างทั่วไป 5.  อื่น ๆ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการงานบริการ โครงการงานทะเบียนราษฎรฯ					
2. ระยะเวลาในด้านการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนในโครงการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้ง มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความสะอาดของสถานที่					
4. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ					

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์งานบริการโครงการงานทะเบียนราษฎรฯ					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล



## แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ     1. ชาย             2. หญิง
2. อายุ     1. ต่ำกว่า 20 ปี     2. 20-30 ปี     3. 31-40 ปี     4. 41-50 ปี     5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ    1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ    2.  เกษตรกร    3.  ค้าขาย  
               4.  รับจ้างทั่วไป                            5.  อื่น ๆ

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการงานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์งานบริการ โครงการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นไปอย่างทั่วถึง					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

## แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ     1. ชาย         2. หญิง
2. อายุ     1. ต่ำกว่า 20 ปี     2. 20-30 ปี     3. 31-40 ปี     4. 41-50 ปี     5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ    1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ    2.  เกษตรกร    3.  ค้าขาย  
               4.  รับจ้างทั่วไป                            5.  อื่น ๆ

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การชี้แจงขั้นตอน ระเบียบวิธีการงานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ					
2. ระยะเวลาในการจัดโครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอนโครงการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ					

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์งานบริการ โครงการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างฯ					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล

## แบบสอบถามความพึงพอใจ

ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลช่องลม อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ  1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 20-30 ปี  3. 31-40 ปี  4. 41-50 ปี  5. 51 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1.  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2.  เกษตรกร 3.  ค้าขาย  
4.  รับจ้างทั่วไป 5.  อื่น ๆ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการแพทย์แผนไทย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การชี้แจงขั้นตอนวิธีการ ระเบียบงานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย					
2. ระยะเวลาในการจัด โครงการ มีความเหมาะสม					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำ ขั้นตอน					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา					
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารงานบริการโครงการแพทย์แผนไทย					

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการโครงการแพทย์แผนไทย**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การประชาสัมพันธ์ งานบริการ โครงการแพทย์แผนไทย					
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความหลากหลาย					
3. การประชาสัมพันธ์ โครงการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล