



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ใน 4 ประเภทงาน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการขยะ 2) ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) 3) ด้านการสาธารณสุข (การพนมหมอกควั่นป้องกันไข้เลือดออก) และ 4) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ประชาชนผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และอาศัยในพื้นที่เป็นเวลาดั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ในแต่ละงานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **96.80** เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการพบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.80 รองลงมา ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านการบริหารจัดการขยะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านการสาธารณสุข (การพนมหมอกควั่นป้องกันไข้เลือดออก) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแยกตามรายด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ตามลำดับ เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ **10 คะแนน**

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่องการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) และด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถามผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง โดยได้รับความร่วมมือด้วยดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

กานต์ลีนี ช่วยเพ็ญชัยภัทร
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
ปกใน	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
คำนำ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
ความหมายของความพึงพอใจ	7
การวัดความพึงพอใจ	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ	10
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	12
การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย	12
วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ	13
หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น	14
พัฒนาการขององค์กรปกครองท้องถิ่นไทย	14
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน	16
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง	19
ด้านกายภาพ	19
ด้านการเมืองการปกครอง	20
ประชากร	21
ด้านสังคม	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระบบพื้นฐาน	22
ด้านเศรษฐกิจ	24
ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม	26
ทรัพยากรธรรมชาติ	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35
การนำเสนอข้อมูล	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี	41
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี	63
5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	64
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	64
สรุปผลการวิจัย	64
อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	68
เอกสารอ้างอิง	69
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	74

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	38
4.2	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	38
4.3	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	39
4.4	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	39
4.5	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	40
4.6	ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง	41
4.7	ความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง	42
4.8	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	43
4.9	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ	44
4.10	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	45
4.11	ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46
4.12	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะ ในภาพรวม 4 ด้าน	47
4.13	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	48
4.14	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ด้านช่องทางการให้บริการ	49
4.15	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	50
4.16	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ในภาพรวม 4 ด้าน	52
4.18	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	53
4.19	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ด้านช่องทางการให้บริการ	54
4.20	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
4.21	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	56
4.22	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวม 4 ด้าน	57
4.23	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	58
4.24	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ	59
4.25	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	60
4.26	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61
4.27	ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในภาพรวม 4 ด้าน	62

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบัน ในการปกครองท้องถิ่นนั้นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และการให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานในภารกิจต่างๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า และท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้ง ขึ้นเป็นรูปขององค์กรที่มีผลตามกฎหมายและนโยบายของรัฐ ซึ่งจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล และรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและอิสระ โดยแนวคิดในหลักการกระจายอำนาจปกครองนี้มีขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองจากรัฐบาลกลาง สามารถบริหารงบประมาณ และบริหารงานราชการในภาคส่วนต่างๆ ซึ่งทำให้สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง ซึ่งกฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพ ในการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้ต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ เป็นการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะ การพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรค

ต่างๆ โดยภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 ครอบ งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และในแต่ละงาน กำหนดกรอบในการประเมินจะต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความ พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทองได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ด้านดารสาธารณสุข (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) และด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อ เป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมินทำให้ ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มารับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้าน ต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยการเสนอบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังจากการให้บริการที่ผู้รับบริการเห็นว่าสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการ ให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพ ของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และรวมถึงประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ด้านการ สาธารณสุข (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) และด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

1. ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเคยมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

3. หน่วยงานภาครัฐที่มาขอรับบริการ

4. หน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการ

กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้แผนการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคำนวณขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 90 ความผิดพลาดไม่เกิน 10 ได้ขนาดตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย

ผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่

1. ประชาชนที่เคยมารับบริการ และ/หรือ

2. หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และ/หรือ

3. เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ประกอบด้วย

2.1 งานด้านการบริหารจัดการขยะ

2.2 งานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

2.3 งานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก)

2.4 งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

นิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการได้รับการบริการหรือได้รับความสะดวกสบายจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

2. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดี อาทิ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกประทับใจ จากการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการวิจัยครั้งนี้สามารถจำแนกความพึงพอใจเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด

2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว

2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

2.4 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4.1 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการบริหารจัดการขยะ หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่กำจัดขยะมูลฝอย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น รถเก็บขยะ ถึงขยะประเภทต่างๆ อาทิ ขยะติดเชื้อ ขยะแห้ง ขยะเปียก มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการกำจัดขยะในชุมชน มีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมักเวียนขยะ และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี

2.4.2 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) หมายถึง มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กรรไกร ที่เย็บกระดาษ มีบอร์ดแสดง/ประกาศ ประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ อบต.ที่

ประชาชนสนใจ อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอก
ช่องทางต่างๆ

2.4.3 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการสาธารณสุข
(การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) หมายถึง อุปกรณ์ที่มีเพียงพอและทันสมัย มีสภาพสมบูรณ์
พร้อมใช้งาน อุปกรณ์ประสิทธิภาพดีและปลอดภัย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ
ให้บริการอย่างชัดเจน มีการให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชนอย่าง
ต่อเนื่อง และมีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษา แก่ประชาชน

2.4.4 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการส่งเสริมคุณภาพ
ชีวิตผู้สูงอายุ หมายถึง มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน เหมาะสม มีการ
จัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสุขภาพ การออกกำลังกาย
แจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ ศึกษาดูงาน มีการให้คำปรึกษาด้าน
สภาพจิตใจ แก่ผู้สูงอายุ มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และมีอุปกรณ์
เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของชุมชนเช่น การจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน
การจัดเครื่องอุปโภคบริโภค

3. งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง หมายถึง การปฏิบัติงานบริการตาม
อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน ในที่นี้ผู้ศึกษาขอกล่าวถึงเฉพาะงานที่
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจ
จากผู้รับบริการ 4 งานบริการ คือ 1) ด้านการบริหารจัดการขยะ 2) ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บ
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) 3) ด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) และ 4) ด้าน
การส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

4. ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งทอง อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ใน 4 งาน
คือ 1) ด้านการบริหารจัดการขยะ 2) ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) 3) ด้าน
การสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) และ 4) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
ผู้สูงอายุ

5. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอดำม่วง
จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
3. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขาน้อย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นลักษณะทางนามธรรม เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามที่มุ่งหวังและความต้องการ ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณั แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณั แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542, หน้า 279) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. เป็นผลรวมความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. เป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ

3. เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี สำเร็จจนเกิดความภาคภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน (2543, หน้า 17) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงาน

อุทัยพรรณ สดใจ (2545, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าต่อความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น จะเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ ในทางหนึ่งทางใด

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พิบูล ทีปะपाल (2549, หน้า 30-31) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่ถูกค่าได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้ต่ำกว่าความคาดหวังเอาไว้ ลูกค้าจะรู้สึกไม่พอใจ
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าก็จะรู้สึกพอใจ
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าจะรู้สึกว่ามี ความรู้สึก ยิ่งพอใจมาก หรือแม้แต่ว่า รู้สึกประทับใจ

วอลแมน (Wolman, 1973, p. 392) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมาย ของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

แมคคอร์มิก (McCormic, 1979) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006, p. 136) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง (customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ(satisfaction) และถ้าผลที่

ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยิ่งผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใดผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

จากการศึกษาความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก การวัดความพึงพอใจจำเป็นต้องมีเครื่องมือ ซึ่งมีนักวิชาการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ลัทธินิการ ศรีวะระมย์ (2538, หน้า 156) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำได้ 2 วิธี คือ

1. การวัดแบบให้คะแนนเดี่ยว (Single Global Rating) เป็นการถาม ใช้แบบสอบถามคำถามโดยให้พนักงานตอบเป็นรายบุคคลและให้คะแนนเป็นช่วงๆ ระหว่าง 1-5 โดยตอบว่าความพึงพอใจมากที่สุด พอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจอย่างมาก

2. การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่างๆ หรือหมายถึงสเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ หรือคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการและบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตจากกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

มุลลินส์ (Mullins, 1969) กล่าวว่า เนื่องจากความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคล ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกความคิดเห็นของตนในแบบสอบถามที่ออกแบบมาเพื่อวัดความพึงพอใจในด้านต่างๆ การวัดความพึงพอใจแบบนี้คุณภาพของข้อมูลที่ได้ จะขึ้นอยู่กับคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยต้องมีความรู้ความเข้าใจในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ และพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา กิริยา ท่าทาง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยใช้เวลาค่อนข้างมาก และต้องอาศัยการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า วิธีการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น มีวิธีการที่ใช้ในวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี เพื่อให้สามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการนั้นๆ

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

ความหมายและนิยามของคุณภาพในการให้บริการ Namin (2017) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่รับรู้กับสิ่งที่คาดหวัง ละมัย เบาเออร์ และนิตนา ฐานิตธนกร (2559) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า เป็นการนำเสนอการให้บริการที่แตกต่างจากผู้แข่งขัน และตรงกับความต้องการของผู้บริโภค คุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้มีผลกำไรที่มากขึ้น

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตชนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990 อ้างในรัตพล มนต์เสรีวงศ์, 2556) ได้สร้างเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ จนสามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการโดยมีจำนวน 5 ด้านหลัก ดังนี้

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ

2. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน

3. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

4. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

5. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้บริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในการให้บริการนั้น คือ การวัดช่องว่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับรู้กับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งคุณภาพในการให้บริการในเชิงลึกและการให้บริการที่มีคุณภาพสูงจะทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่มากขึ้น โดยคุณภาพในการให้บริการนั้นประกอบด้วยมิติที่หลากหลาย ซึ่งมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความ

เข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

3. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ 1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการ

สาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ในกฎหมายมหาชน ซึ่งรวมถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะนั้นด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน) และ 2. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมิได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน
2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ
3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย
4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้
5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ
6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใด จำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบ

ได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

7. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมได้

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น

พัฒนาการขององค์กรปกครองท้องถิ่นไทย

พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นของไทย เริ่มเกิดขึ้นตั้งแต่การปฏิรูประบบราชการ ในสมัยรัชกาลที่ 5 กล่าวคือ ได้มีกฎหมายว่าด้วยการจัดกิจการท้องถิ่นฉบับแรก คือ พระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 โดยกำหนดให้ สุขาภิบาลกรุงเทพฯ มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความสะอาด และป้องกันโรค ทำลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะ สำหรับราษฎรทั่วไปห้ามการปลูกสร้าง หรือซ่อมแซมโรงเรือน ที่จะเกิดเหตุให้เกิดโรค รวมทั้งการขนย้ายสิ่งโสโครก ที่ทำความรำคาญให้กับราษฎรไปทิ้ง เป็นต้น ต่อมาได้จัดตั้ง สุขาภิบาลท่าฉลอม เมืองสมุทรสาครขึ้น ในต่างจังหวัด เป็นแห่งแรก

ในสมัยรัชกาลที่ 6 ก็ได้ตราธรรมนูญการปกครองคณะนคราภิบาลดุสิตธานี พ.ศ. 2461 เพื่อทดลองรูปแบบเมืองจำลอง "ดุสิตธานี" นับเป็นการปกครองในรูปแบบเทศบาลครั้งแรก อันเป็นรูปแบบการปกครองอย่างประเทศอังกฤษ โดยกำหนดให้เป็นนิติบุคคล แยกจากส่วนกลาง มีรายได้ของตนเอง ดูแลการคมนาคม การดับเพลิง สวนสาธารณะ โรงพยาบาล สุสาน โรงฆ่าสัตว์ ดูแลโรงเรียนราษฎร การรักษาความสะอาด และการป้องกันโรค ทำบริการสาธารณะที่มีกำไร เช่น ตั้งโรงรับจำนำ ตลาด รถราง เป็นต้น ออกใบอนุญาต และเก็บค่าธรรมเนียมสำหรับยานพาหนะ ร้านจำหน่ายสุรา โรงละคร โรงหนัง สถานเริงรมย์ และอื่นๆ

ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองของประเทศไทย ในปี พ.ศ.2475 จากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ ประเทศไทยได้จัดระเบียบการบริหารราชการ เป็นราชการส่วนกลาง

ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการ บริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 โดยในส่วนของราชการส่วนท้องถิ่น ได้มีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2476 (ปัจจุบันใช้พรบ.เทศบาล พ.ศ.2496) แต่ต่อมาปรากฏว่า การดำเนินงานของเทศบาล ไม่ได้ผลเต็มที่ตามที่มุ่งหมายไว้ จึงไม่อาจขยายการตั้งเทศบาลออกไปทุกท้องที่ ที่ว่าราชอาณาจักรได้ คงตั้งขึ้นได้เพียง 120 แห่ง ก็ระงับการจัดตั้งเทศบาลขึ้นใหม่ เป็นเวลานานหลายสิบปี และได้มีการตั้งสุขาภิบาลขึ้นแทนเทศบาลในท้องที่ที่ยังไม่มีฐานะเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติสุขาภิบาล พ.ศ.2495 จนกระทั่งถึงปี 2500 จึงได้มีการยกฐานะสุขาภิบาลบางแห่ง ขึ้นเป็นเทศบาลตำบล คือ เทศบาลตำบลกระบินทร์ เทศบาลโคกสำโรง เทศบาลตำบลบัวใหญ่ เป็นต้น และกรณีที่มีการจัดตั้งจังหวัดใหม่ ก็ให้จัดตั้งเทศบาลเมืองขึ้น ในท้องที่ที่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ตามบทบัญญัติมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งเทศบาลและสุขาภิบาลก็ยังไม่เป็นไปโดยทั่วถึง ส่วนใหญ่จึงคงอยู่ภายใต้การปกครองส่วนภูมิภาค ดังนั้น เพื่อแก้ไขความเหลื่อมล้ำในการปกครองท้องถิ่นในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลกับท้องที่อยู่นอกเขตดังกล่าว จึงได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น โดยตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 ให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการส่วนจังหวัด ภายในเขตพื้นที่จังหวัดนอกเขตเทศบาลและเขตสุขาภิบาล

นับแต่นั้นมา การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงครอบคลุมทั่วทั้งราชอาณาจักรไทย กล่าวคือ ทุกพื้นที่ของประเทศไทยจะอยู่ในความรับผิดชอบของ องค์การปกครองท้องถิ่น ไม่รูปใดก็รูปหนึ่ง ซึ่งต่อมาได้มีการประกาศใช้กฎหมายการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2521 ทั้งนี้ เนื่องจาก กรุงเทพมหานครเป็นเมืองขนาดใหญ่ มีประชากรมากที่สุด ส่วนเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีลักษณะพิเศษและใช้รูปแบบการบริหาร โดยการจ้างผู้บริหาร ซึ่งปรากฏว่าไม่ประสบผลสำเร็จมากนัก ปัจจุบันจึงมีแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงให้เป็นเทศบาลนคร

ในปี พ.ศ.2537 ก็ได้มีการปรับปรุงการบริหารส่วนท้องถิ่นในส่วนพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้มีการบริหารส่วนตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งแล้วทั่วประเทศ 6,397 แห่ง ซึ่งนับว่าเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เล็กและใกล้ชิดประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ด้วย แต่ให้มีอำนาจหน้าที่

ดำเนินการในกิจการ ที่ อบต. ดำเนินการไม่ได้หรือต้องประสานงานร่วมกันระหว่าง อบต. หลายแห่ง เป็นต้น

ดังนั้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลไกการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชน

1. ปรัชญา แนวคิด ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยที่ "กฎหมายการปกครองท้องถิ่น" แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือจัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่นตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่นนั่นเอง เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการด้วย และต้องการให้การปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันสอนการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น"

กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์กระจายอำนาจบริหารไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแล นั่นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลาง มีอำนาจบังคับบัญชาเหนือคณะผู้บริหารของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่จะให้มีความอำนาจในการกำกับดูแลเพื่อป้องกันมิให้ราษฎรได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่น และเพื่อเป็นหลักประกันแก่ราษฎรในท้องถิ่นว่าจะได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการส่วนท้องถิ่นกระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้นก็จะมีอำนาจในการเพิกถอนหรือยับยั้งการกระทำนั้นได้ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจแก่ราชการส่วนกลางให้กระทำได้อย่างชัดแจ้งด้วย

แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า "ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ในท้องถิ่น" และมาตรา 283 วรรค 2 "การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องทำเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศโดยรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาระสำคัญ แห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้"

ดังนั้น แนวคิดพื้นฐานของระบบการปกครองท้องถิ่น จึงพอสรุปได้ว่าเป็นระบบของการกระจายอำนาจทางการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎรและเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่นโดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชนในระดับท้องถิ่นราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนือคณะผู้บริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำกับดูแลและให้ความช่วยเหลือท้องถิ่นต้องมีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดทิศทาง นโยบาย และการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้ในระดับหนึ่ง

2. โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์กรปกครองท้องถิ่น เมื่อก้าวในเชิงโครงสร้างขององค์กรปกครองท้องถิ่น ก็พบว่า ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญมาตรา 285 กำหนดให้ "องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสภาท้องถิ่น หรือ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้ง คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นให้มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนหรือมาจากความเห็นชอบของสภาท้องถิ่น" ดังนั้น องค์กรปกครองท้องถิ่นโดยทั่วไป จึงจะแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการ ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) สภาท้องถิ่น มีบทบาทอำนาจหน้าที่ในการ ตราข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นกฎหมายที่มีผลบังคับใช้ ในระดับท้องถิ่นนั้น ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการงบประมาณประจำปีฝ่ายบริหารเสนอและเรื่องอื่นๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 หรือพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อเป็นกฎ/ระเบียบ/ข้อบังคับ ที่ให้ชุมชนในท้องถิ่นนั้นได้ยึดถือปฏิบัติหรือเป็นกติกาของสังคม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้อยู่ร่วมกันอย่างเป็นปกติสุข

2) คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการต่างๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และดำเนินการให้เกิดการบังคับใช้ตามกฎหมายท้องถิ่น ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้เกิดการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และคุ้มครองประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ

นอกจากนั้น สภาท้องถิ่นยังมีบทบาทในการตรวจสอบการบริหารจัดการของคณะกรรมการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพิจารณาอนุมัติงบประมาณแผนงาน โครงการ และการตั้งกระทุ้งถาม กรณีที่สงสัยหรือให้ความเห็นข้อแนะนำแก่คณะกรรมการบริหารฯ ได้

3. การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินการกิจการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ

ประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ดังนี้คือ

1) การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไป เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือเป็นกรรมการ ในคณะกรรมการบริหารขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน ทั้งนี้ หากผู้แทนข้างต้นไม่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ประชาชนในท้องถิ่นก็มีสิทธิที่จะไม่เลือกตั้งให้เป็นผู้แทนในสมัยต่อไปได้

2) การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณา กำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการ ในเรื่องต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์การปกครองท้องถิ่น ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ โดยการเฝ้ามองและติดตามการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะโดยเสนอในนามของกลุ่ม/ชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือ โดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยผ่านปากต่อปากของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไป รวมทั้ง การร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็ได้

3) การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการใดๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

4) การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น "กติกา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาดและความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองแล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

จากบทบาทและสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่น ดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้เป็นที่พึงและเป็นหัวหอกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง การปกครองท้องถิ่นที่เป็น "ประชาธิปไตย" และที่ประชาชนมีส่วนร่วมจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในท้องถิ่นนั้น (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 หน้า 6-12)

5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลทุ่งทอง ตั้งอยู่ทิศตะวันออกเฉียงเหนือของตำบลท่าม่วง ห่างจากอำเภอท่าม่วง ประมาณ 2 กิโลเมตรและมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ มีพื้นที่ติดต่อกับตำบลหนองขาวและตำบลดอนเจดีย์
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศใต้ มีพื้นที่ติดต่อกับตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันออก มีพื้นที่ติดต่อกับตำบลวังศาลาและตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง
จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันตก มีพื้นที่ติดต่อกับตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ตั้งอยู่เลขที่ 99/9 หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลทุ่งทอง มีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ลาดชัน ลดหลั่นกันตามแนวทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของตำบล โดยมีคลองชลประทานขนานข้างทั้งสองด้าน คือ ทิศตะวันตกและทิศตะวันออก และมีลำห้วยธรรมชาติ คือ ลำห้วยนาคราชไหลผ่านหมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5 และ 8

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศเป็นแบบมรสุมมี 3 ฤดู มีอุณหภูมิเฉลี่ย 25 - 34 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

ตำบลทุ่งทองมีลักษณะของดินที่อุดมสมบูรณ์ จึงมีความหลากหลายในการปลูกพืชหลายชนิดทั้ง ข้าว พืชไร่ ไม้ผล ไม้ยืนต้น ไม้ดอกไม้ประดับพืชผักและอื่นๆ มีพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมด 8,137 ไร่

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

หมู่ ที่	ประเภทแหล่งน้ำ								
	ประปา	บ่อ บาดาล	สระ น้ำ	ฝาย	บ่อน้ำตื้น	ลำ ห้วย	ถังเก็บน้ำ	คลองส่งน้ำ ชลประทาน	
								สายใหญ่	สายย่อย
1	1	385	0	0	0	1	2	2	0
2	2	150	0	1	0	1	1	1	0
3	1	200	0	0	0	1	1	3	2
4	2	237	0	0	0	1	0	0	2
5	0	0	0	0	300	1	0	0	1
6	1	112	1	0	1	0	0	5	0
7	1	60	1	0	0	0	0	0	2
8	0	0	0	0	135	0	0	0	0
รวม	8	####	2	1	436	5	4	11	7

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

หมู่ที่ 1	บ้านกร่างทอง	ผู้ปกครอง	นายวรรณชาติ	เจนวีระนนท์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2	บ้านห้วยนาคราช	ผู้ปกครอง	นายสายัญญ์	นางแย้ม	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3	บ้านหนองไผ่	ผู้ปกครอง	นายอานันท์	สบายยิ่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4	บ้านทุ่งทอง	ผู้ปกครอง	นายพิริยยุทธ	สุขดี	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5	บ้านป่าดิบ	ผู้ปกครอง	นายเอนก	กาญจนสุธา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6	บ้านหนองปลวก	ผู้ปกครอง	นายเด่นชัย	ศรีอุดมเดชสกุล	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	บ้านรางกะพอน	ผู้ปกครอง	นายสำรวย	เวที	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8	บ้านลานทอง	ผู้ปกครอง	นายพิรพันธ์	วีระสุนทร	กำนัน

2.2 การเลือกตั้ง

บุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง	ชาย	หญิง	รวม
บุคคลที่มีสิทธิ์เลือกตั้งอายุ 18 ปี	3,191	3,549	6,740

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่ที่	บ้าน	2561	2562	2563
1	กร่างทอง	1,586	1,612	1,658
2	ห้วยนาคราช	1,025	1,048	1,095
3	หนองไผ่	1,579	1,591	1,604
4	ทุ่งทอง	1,316	1,350	1,361
5	ป่าดิบ	992	980	987
6	หนองปลวก	1,140	1,156	1,167
7	รางกะพอน	637	651	665
8	ลานทอง	584	586	590
รวมทั้งสิ้น		8,860	8,974	9,127

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	หญิง	ชาย	รวม
อายุต่ำกว่า 18 ปี	903	894	1,797
อายุ 18 – 60 ปี	2,678	2,918	5,586
อายุมากกว่า 60 ปี	6925	656	1,581
รวม	4,591	4,468	8,974

3.3 จำนวนครัวเรือน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน
1	กร่างทอง	510
2	ห้วยนาคราช	350
3	หนองไผ่	582
4	ทุ่งทอง	431
5	ป่าดิบ	290
6	หนองปลวก	409
7	รางกะพอน	216
8	ลานทอง	181
รวมทั้งสิ้น		2,969

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

(1) ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง มีโรงเรียนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1 (สปช.เดิม) จำนวน 3 โรงเรียน ดังนี้

- โรงเรียนวัดกร่างทองราษฎร์บูรณะ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1
- โรงเรียนบ้านห้วยนาคราช ตั้งอยู่หมู่ที่ 2
- โรงเรียนวัดศรีสุวรรณาราม ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

(2) โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1 (สปช.เดิม) จำนวน 1 โรงเรียน ดังนี้

- โรงเรียนวัดกร่างทองราษฎร์บูรณะ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1

(3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกร่างทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทุ่งทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4

4.2 สาธารณสุข

- มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านกร่างทอง ตั้งอยู่หมู่ที่ 1

4.3 อาชญากรรม

- 4.3.1 ข้อหาพยายามฆ่า จำนวน 1 คดี
- 4.3.2 ข้อหาลักทรัพย์ จำนวน 2 คดี
- 4.3.3 ข้อหายักยอกทรัพย์ จำนวน 3 คดี

4.4 ยาเสพติด

- 4.4.1 ข้อหาซบเซพ จำนวน 33 คดี
- 4.4.2 ข้อหาครอบครองยาเสพติด จำนวน 2 คดี
- 4.4.3 ข้อหาเสพยาเสพติด จำนวน 3 คดี
- 4.4.4 ข้อหาจำหน่ายยาบ้า จำนวน 5 คดี

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

บ้าน	หมู่ที่	ถนนลาดยาง		ถนนคอนกรีต		ถนนลูกรัง		รวม	
		จำนวน (สาย)	จำนวน (กม.)	จำนวน (สาย)	จำนวน (กม.)	จำนวน (สาย)	จำนวน (กม.)	จำนวน (สาย)	จำนวน (กม.)
บ้านกร่างทอง	1	21	21.91	6	8.772	13	8.31	40	38.99

บ้าน	หมู่ที่	ถนนลาดยาง		ถนนคอนกรีต		ถนนลูกรัง		รวม	
		จำนวน (สาย)	จำนวน (กม.)	จำนวน (สาย)	จำนวน (กม.)	จำนวน (สาย)	จำนวน (กม.)	จำนวน (สาย)	จำนวน (กม.)
บ้านห้วยนาคราช	2	18	5.33	3	9.042	20	17066	41	32.03
บ้านหนองไผ่	3	23	6.68	1	5.871	8	5.51	32	18.06
บ้านทุ่งทอง	4	24	10.44	2	4.68	8	4.148	34	19.27
บ้านป่าดิบ	5	11	3.57	2	12.168	6	11.13	19	27.37
บ้านหนองปลวก	6	6	2.47	4	5.035	20	9.037	30	16.54
บ้านรางกะพอน	7	18	6.44	0	3.217	6	3.46	24	13.12
บ้านลานทอง	8	10	2.19	2	1.13	2	1.3	14	4.62
รวม		131	59.03	20	49.92	83	61.06	234	169.38

- เส้นทางที่สำคัญ คือถนนสายท่าม่วง - นองขาว (ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 3084)
- และถนนทางหลวงชนบท สายท่าม่วง - ดอนเจดีย์ (ทางหลวงชนบทหมายเลข กจ 3007)

5.2 การไฟฟ้า

ตำบลทุ่งทอง เป็นสังคมชนบท ที่อยู่ใกล้เมือง ระบบการไฟฟ้าขยายทั่วถึงทั้งตำบล ครั้วเรือนมีไฟฟ้าใช้ประมาณร้อยละ 99 ทำให้ประชาชนมีสิ่งอำนวยความสะดวก คือมีเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ เกือบครบทุกครัวเรือนหน่วยงานที่ให้บริการไฟฟ้า ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

5.3 การประปา

ประชาชนในตำบลทุ่งทอง ส่วนใหญ่ใช้น้ำอุปโภค บริโภค จากประปาหมู่บ้าน และอีกบางส่วนใช้น้ำจากบ่อน้ำบาดาล บ่อน้ำตื้น เปรียบเทียบได้ตามตาราง ดังนี้

บ้าน	หมู่ที่	ครัวเรือนที่ใช้น้ำ	แหล่งน้ำอื่น ๆ		
		ประปาหมู่บ้าน	บ่อน้ำบาดาล	บ่อน้ำตื้น	อื่นๆ
บ้านกร่างทอง	1	120	385	0	0
บ้านห้วยนาคราช	2	165	150	0	0
บ้านหนองไผ่	3	242	200	0	0
บ้านทุ่งทอง	4	67	237	0	0
บ้านป่าดิบ	5	0	0	300	0
บ้านหนองปลวก	6	145	112	1	0
บ้านรางกะพอน	7	30	60	0	0
บ้านลานทอง	8	100	0	135	0

5.4 โทรศัพท์

บ้าน	หมู่ที่	จำนวน ตู้โทรศัพท์สาธารณะ (ตู้)
บ้านกร่างทอง	1	4
บ้านห้วยนาคราช	2	2
บ้านหนองไผ่	3	1
บ้านทุ่งทอง	4	3
บ้านป่าดิบ	5	2
บ้านหนองปลวก	6	0
บ้านรางกะพอน	7	2
บ้านลานทอง	8	1
รวม	8	15

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ชนิดพืช	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย ก.ก./ไร่
ข้าวนาปี และข้าวนาปรัง	1,888	1,000
อ้อย	2,571	15,000
ข้าวโพดหวาน	296	2,000
ข้าวโพดฝักอ่อน	246	2,000
หน่อไม้ฝรั่ง	56	210
หอมหัวใหญ่	50	3,000
พืชผักอื่นๆ	1,994	2,000
ไม้ยืนต้น	687	-
รวม	7,788	-

6.2 การประมง

หมู่ที่	จำนวนผู้เลี้ยง (ครัวเรือน)	จำนวนบ่อ	จำนวน	ชนิดพันธุ์ปลา
			พื้นที่เลี้ยง (ไร่)	
1	2	2	3.5	นิล,ตะเพียน
2	6	7	6.75	นิล,ตะเพียน
3	10	10	13.25	นิล,ตะเพียน
4	6	7	7.5	นิล,ตะเพียน
5	3	3	24	นิล,ตะเพียน
6	1	1	1	นิล,ตะเพียน
7	14	14	15.75	นิล,ตะเพียน
8	0	0	0	-
รวม	42	44	71.75	นิล,ตะเพียน

6.3 การปศุสัตว์

ประเภทสัตว์เลี้ยง	จำนวนผู้เลี้ยง	จำนวนตัว
โคนม	2	107
โคเนื้อ	273	1,705
ไก่เนื้อ	12	117,000
ไก่พื้นบ้าน	314	3,854
สุกร	30	3,803
แพะ	17	896
กระบือ	1	20

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ตำบลทุ่งทองอยู่ในเขตที่ราบลุ่มแม่น้ำแม่กลอง เป็นที่ราบทำให้ดินมีสภาพความอุดมสมบูรณ์

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ดินมีสภาพความอุดมสมบูรณ์ จึงทำให้เป็นพื้นที่เกษตรกรรมในการปลูกอ้อยและนาข้าวตลอดปี

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทองตั้งอยู่ในเขตที่ราบลุ่มแม่น้ำแม่กลอง

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ประชาชนในตำบลทุ่งทอง ส่วนใหญ่ใช้น้ำอุปโภค บริโภค จากประปาหมู่บ้าน และอีกบางส่วนใช้น้ำจากบ่อน้ำบาดาล บ่อน้ำตื้น

8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลทุ่งทองส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน 3 แห่ง คือ วัดกร่างทองราษฎร์บูรณะ ตั้งอยู่ที่บ้านกร่างทอง หมู่ที่ 1 วัดห้วยนาคราช ตั้งอยู่ที่บ้านห้วยนาคราช หมู่ที่ 2 และวัดศรีสุวรรณาวาส ตั้งอยู่ที่บ้านทุ่งทอง หมู่ที่ 4

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

มีการจัดประเพณีสงกรานต์ และ ตักบาตรเทโว

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

รองเท้านาคผู้ คุณภักทรกมล จรูญรัตน์ 99/14 หมู่ 4 บ้านทุ่งทอง ตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์โฮตค คสสิน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 เป็นการกลุ่มทำไม้ถั่วพื้นโฮตค

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ - เขตที่ราบลุ่มแม่น้ำแม่กลอง

9.2 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

เขตที่ราบลุ่มแม่น้ำแม่กลอง เป็นที่ราบทำให้ดินมีสภาพความอุดมสมบูรณ์ จึงทำให้เป็นพื้นที่เกษตรกรรมในการปลูกอ้อยและนาข้าวตลอดปี

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการและทำสำรวจ ดังนี้

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ

ประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง จากเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง ในด้านต่างๆ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่พักอาศัยหรือสถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ภายในเขต บริการของเทศบาลนครตรัง จำนวน 375 คน โดยระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ประกอบด้วย งานทะเบียน งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 81.60 งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุดถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ 1) งานทะเบียน 2) งานสวัสดิการสังคม 3) งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ 4) งานสาธารณสุข และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดไปจนถึงต่ำที่สุดเรียงตามลำดับ คือ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าพบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นงานพัฒนารายได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 งานสาธารณสุขปศุสัตว์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่างๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้ายจัดขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.3

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2561) ทำการการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าโดยภาพรวมจำแนกตามด้านการบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านการบริการพบว่ามีความคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และจำแนกตามประเภทงานให้บริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามลำดับ คือ กิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้านโยธา ส่วนด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และประชาชนให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม.ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ

หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ นำมาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พัก/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

นารินทร์ ชูอัชมา (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุด การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริการจุด เดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ภควัต สมิธธ์ และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สุกัญญา มีแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประแสงค์

เกยูร ฤวางค์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝายอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น ในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านการปฏิบัติงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบพร้อมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงด้านการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 9,127 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง, 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 0.05 คำนวณได้ ตัวอย่างจำนวน 384 คน แต่จะเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้น ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป โดยวิธีการสุ่มประชากรแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตารางสำเร็จรูปขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) คือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

กำหนดให้

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จำนวนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง มีจำนวนทั้งหมด 9,127 คน เมื่อทำการแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

$$\text{เมื่อ } N = 9,127$$

$$e = 0.05$$

$$\begin{aligned} \text{สูตรของ Taro Yamane} &= \frac{9,127}{1+9,127 (0.05)^2} \\ &= \frac{9,127}{1+22.82} \\ n &= 383.16 \end{aligned}$$

ซึ่งหลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมายขอบเขต ของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ขอบเขตเนื้อหา ครอบคลุมภารกิจและงานการให้บริการโดยประเภทและลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภารกิจการงานด้านต่างๆ เป็นแบบสอบถาม

ตัวเลือก 5 ระดับ ประกอบด้วยคำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นข้อคำถามใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด คือ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

1. งานด้านการบริหารจัดการขยะ
2. งานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน)
3. งานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก)
4. งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี และความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้สำรวจใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการสอบถาม โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างจากบัญชีครัวเรือนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีขั้นตอน 4 ขั้นตอนได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด ผู้สำรวจทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ

(Survey research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกประกอบกันโดยใช้แบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ตามประเภทของการขอรับบริการ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for WINDOWS ซึ่งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติ 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (Percentage) อธิบายสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

การกำหนดคะแนนระดับความพึงพอใจการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มีการกำหนดค่าคะแนนในการตอบ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนนเป็น	5
ระดับความพึงพอใจมาก	คะแนนเป็น	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คะแนนเป็น	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	คะแนนเป็น	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนนเป็น	1

ส่วนความพึงพอใจ ผู้วิจัยนำผลความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มาทำการคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เป็นรายชื่อของการให้บริการ และหาค่าเฉลี่ยรวมของทุกงานการให้บริการ โดยแสดงรายละเอียดในลักษณะของค่าเฉลี่ยซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของเบสต์ (Best, 1981) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

นำค่าเฉลี่ย (\bar{X}) รวมด้านการบริการทุกด้าน เพื่อนำมาเทียบเปลี่ยนค่าหาค่าร้อยละตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการตามมติเห็นชอบของ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. และหาร้อยละของความพึงพอใจโดยมีสูตร ดังนี้

$$\text{ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยรวม } (\bar{X}) \times 100}{\text{ค่าคะแนนเต็มของระดับความพึงพอใจ (5)}}$$

การเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $4.50 \times 20 =$ ร้อยละ 90.00

สรุปร้อยละของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านการให้บริการและนำร้อยละของแต่ละภารกิจมาหาค่าร้อยละเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจัดทำรายงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำผลการสำรวจข้อมูลไปประกอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงผลการให้บริการของโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น พร้อมทั้งสรุปปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ

เกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X})
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งสอบถามความคิดเห็นของตัวแทน คริวเรือนในเขตรับผิดชอบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ 4 ประเด็นต่อไปนี้คือ 1) ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทองจำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ 1) ด้านการบริหารจัดการขยะ 2) ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) 3) ด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) และ 4) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอ

ท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ เป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	130	32.50
หญิง	270	67.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ด้านเพศผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 30 ปี	58	14.50
31 – 40 ปี	98	24.50
41 – 50 ปี	146	36.50
51 – 60 ปี	64	16.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	34	8.50
รวม	400	100.00

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา คือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ช่วงอายุ 51

- 60 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อายุ 18 – 30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	106	26.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	42	10.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	42	10.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	82	20.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	126	31.50
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
ไม่ได้ศึกษา	-	-
รวม	400	100.00

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ ชั้นประถมศึกษา จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 มัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 42 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.50/ระดับ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.05

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.00
พนักงานบริษัท	6	1.50
เกษตรกร	114	28.50
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	79	19.75
รับจ้างทั่วไป	156	39.00
นักเรียน/นักศึกษา	28	7.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	9	2.50
รวม	400	100.00

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมา คือ เกษตรกร จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และพนักงานบริษัท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	10	2.50
10 – 15 ปี	28	7.00
15 – 20 ปี	53	13.25
20 ปีขึ้นไป	309	77.25
รวม	400	100.00

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และอยู่อาศัยไม่เกิน 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

ประเด็นหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านการบริหารจัดการขยะ	4.85	0.55	มากที่สุด	97.00
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน)	4.89	0.62	มากที่สุด	97.80
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านสาธารณสุข (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก)	4.80	0.53	มากที่สุด	96.00
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.81	0.65	มากที่สุด	96.20
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	4.84	0.70	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านการบริหารจัดการขยะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านสาธารณสุข (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

ประเด็นหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.67	มากที่สุด	97.20
ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.69	มากที่สุด	96.20
ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.72	มากที่สุด	97.60
ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.63	มากที่สุด	96.20
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	4.84	0.70	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

งานบริการที่ 1 งานด้านจัดเก็บขยะ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.95	0.39	มากที่สุด	99.00
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.91	0.40	มากที่สุด	98.20
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด	97.60
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.92	0.36	มากที่สุด	98.40
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.88	0.42	มากที่สุด	97.60
ค่าเฉลี่ย	4.91	0.38	มากที่สุด	98.20

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.00 ($\bar{X} = 4.95$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.84	0.39	มากที่สุด	96.80
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวกีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.67	0.48	มากที่สุด	93.40
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.81	0.39	มากที่สุด	96.20
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.81	0.37	มากที่สุด	96.20
ค่าเฉลี่ย	4.79	0.40	มากที่สุด	95.80

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.89	0.37	มากที่สุด	97.80
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.93	0.44	มากที่สุด	98.60
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.95	0.39	มากที่สุด	99.00
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.93	0.43	มากที่สุด	98.60
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.91	0.36	มากที่สุด	98.20
ค่าเฉลี่ย	4.92	0.40	มากที่สุด	98.40

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) เมื่อ
พิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.00 ($\bar{X} = 4.95$)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่กำจัดขยะมูลฝอย	4.85	0.42	มากที่สุด	97.00
การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น รถเก็บขยะ ถังขยะ ประเภทต่างๆ อาทิตู ขยะติดเชื้อ ขยะแห้ง ขยะเปียก	4.75	0.29	มากที่สุด	95.00
มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการกำจัดขยะในชุมชน	4.81	0.25	มากที่สุด	96.20
มีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมุนเวียนขยะ	4.77	0.28	มากที่สุด	95.40
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.84	0.19	มากที่สุด	98.80
ค่าเฉลี่ย	4.80	0.27	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่กำจัดขยะมูลฝอย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.40	มากที่สุด	98.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.22	มากที่สุด	95.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.25	มากที่สุด	98.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00
ค่าเฉลี่ย	4.85	0.32	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$)

งานบริการที่ 2 ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.85	0.32	มากที่สุด	97.00
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.87	0.35	มากที่สุด	97.40
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.92	0.42	มากที่สุด	98.40
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.22	มากที่สุด	96.80
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.91	0.49	มากที่สุด	98.20
ค่าเฉลี่ย	4.89	0.35	มากที่สุด	97.80

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือน
และที่ดิน) ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ
อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.80	0.30	มากที่สุด	96.00
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.90	0.44	มากที่สุด	98.00
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.91	0.28	มากที่สุด	98.20
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.85	0.27	มากที่สุด	97.00
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.93	0.44	มากที่สุด	98.60
ค่าเฉลี่ย	4.88	0.42	มากที่สุด	97.60

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.89	0.36	มากที่สุด	97.80
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอริยาไยไมตรี	4.93	0.27	มากที่สุด	98.60
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.95	0.25	มากที่สุด	99.00
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.95	0.33	มากที่สุด	99.00
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.98	0.36	มากที่สุด	99.60
ค่าเฉลี่ย	4.94	0.44	มากที่สุด	98.80

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ (การจัดเก็บภาษีโรงเรียน
และที่ดิน) ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.60 ($\bar{X} = 4.98$)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	4.86	0.35	มากที่สุด	97.60
การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	4.91	0.45	มากที่สุด	98.20
มีบอร์ดแสดง/ประกาศ ประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ อบต.ที่ประชาชนสนใจ	4.83	0.28	มากที่สุด	96.60
อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.86	0.24	มากที่สุด	97.20
ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่างๆ	4.89	0.28	มากที่สุด	97.80
ค่าเฉลี่ย	4.87	0.34	มากที่สุด	97.40

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด	97.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.22	มากที่สุด	97.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.24	มากที่สุด	98.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.32	มากที่สุด	97.40
ค่าเฉลี่ย	4.89	0.27	มากที่สุด	97.80

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$)

งานบริการที่ 3 งานด้านการสาธารณสุข (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก)

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.76	0.41	มากที่สุด	95.20
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.82	0.24	มากที่สุด	96.40
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	0.55	มากที่สุด	96.20
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	0.55	มากที่สุด	95.20
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.84	0.55	มากที่สุด	96.80
ค่าเฉลี่ย	4.80	0.47	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการสาธารณสุข (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.74	0.55	มากที่สุด	94.80
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.76	0.51	มากที่สุด	95.20
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวกีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.66	0.66	มากที่สุด	93.20
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.73	0.52	มากที่สุด	94.60
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.74	0.55	มากที่สุด	94.80
ค่าเฉลี่ย	4.74	0.48	มากที่สุด	94.80

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการสาธารณสุข (การพนมหมอกควัน ป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80 ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.80	0.46	มากที่สุด	96.00
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.83	0.44	มากที่สุด	96.60
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.86	0.38	มากที่สุด	97.20
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.84	0.53	มากที่สุด	96.80
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.81	0.37	มากที่สุด	96.20
ค่าเฉลี่ย	4.83	0.44	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการสาธารณสุข (การพนมหมอกควัน
ป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ
เต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
อุปกรณ์มีที่เพียงพอและทันสมัย มีสภาพ สมบูรณ์ พร้อมใช้งาน	4.81	0.45	มากที่สุด	96.20
อุปกรณ์ประสิทธิภาพดีและปลอดภัย	4.80	0.45	มากที่สุด	96.00
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	0.42	มากที่สุด	95.60
มีการให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันโรค ไข้เลือดออกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง	4.78	0.39	มากที่สุด	95.60
มีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษา แก่ประชาชน	4.75	0.37	มากที่สุด	95.00
ค่าเฉลี่ย	4.78	0.45	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควัน
ป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า อุปกรณ์มีที่เพียงพอและ
ทันสมัย มีสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.54	มากที่สุด	96.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.45	มากที่สุด	94.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.44	มากที่สุด	96.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.43	มากที่สุด	95.60
ค่าเฉลี่ย	4.80	0.44	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$)

งานบริการที่ 4 งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.89	0.42	มากที่สุด	97.80
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.80	0.21	มากที่สุด	96.00
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.45	มากที่สุด	95.00
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.38	มากที่สุด	96.40
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.83	0.30	มากที่สุด	96.60
ค่าเฉลี่ย	4.82	0.31	มากที่สุด	96.40

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุใน
ภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40
($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มี
ความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.85	0.74	มากที่สุด	97.00
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.81	0.75	มากที่สุด	96.20
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวกีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.77	0.75	มากที่สุด	95.40
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.80	0.70	มากที่สุด	96.00
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.81	0.74	มากที่สุด	96.20
ค่าเฉลี่ย	4.81	0.74	มากที่สุด	96.20

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.80	0.35	มากที่สุด	97.00
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.86	0.50	มากที่สุด	97.20
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.89	0.44	มากที่สุด	97.80
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.79	0.37	มากที่สุด	95.80
ค่าเฉลี่ย	4.83	0.35	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุใน
ภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60
($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจ
ใส่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.80 ($\bar{X} = 4.89$)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้ คำปรึกษาเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.84	0.55	มากที่สุด	96.80
มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจ สุขภาพ การออกกำลังกาย แจ็งข่าวสารที่ เกี่ยวกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้าง รายได้ ศึกษาดูงาน	4.81	0.66	มากที่สุด	96.20
มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ แก่ ผู้สูงอายุ	4.78	0.60	มากที่สุด	95.60
มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน	4.72	0.59	มากที่สุด	94.40
มีอุปกรณ์เื่ออำนวยความสะดวกต่อ ผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของชุมชนเช่น การ จัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน การจัด เครื่องอุปโภคบริโภค	4.73	0.59	มากที่สุด	94.60
ค่าเฉลี่ย	4.78	0.60	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุใน
ภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60
($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็น
สัดส่วน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.80 ($\bar{X} = 4.84$)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.65	มากที่สุด	96.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.74	มากที่สุด	96.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.53	มากที่สุด	96.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.60	มากที่สุด	95.60
ค่าเฉลี่ย	4.81	0.70	มากที่สุด	96.20

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประทับใจที่สุดและจุดที่ควรปรับปรุง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่น ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด

จุดที่ควรปรับปรุง -

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่น ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

จุดที่ควรปรับปรุง -

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

จุดที่ควรปรับปรุง -

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอ ทันสมัย มีสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน

จุดที่ควรปรับปรุง -

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานบริการทั้ง 4 งาน ดังนี้

1) ด้านการบริหารจัดการขยะ

- ในบางพื้นที่ อยากรให้มีอุปกรณ์และการเก็บขยะอย่างทั่วถึง

2) ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

3) ด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก)

- ควรมีการพ่นควันกำจัดยุงในพื้นที่ที่ติดกับแหล่งน้ำให้บ่อยมากขึ้นกว่าในชุมชนในตัวเมือง เพราะมีจำนวนของยุงมากกว่า

4) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

- อยากรให้มีการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญการจัดกิจกรรมให้ชัดเจน เพื่อจะได้บรรลุเป้าหมายสูงสุด

บทที่ 5

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผล

การสรุป ข้อเสนอแนะ และอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการขยะ 2) ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) 3) ด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) และ 4) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านเพศผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 270 คน คิด
เป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 146 คน คิด
เป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา คือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ช่วงอายุ 51-
60 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อายุ 18 – 30 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50
และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ ชั้นประถมศึกษา จำนวน 106 คน คิดเป็น
ร้อยละ 26.50 อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50
มัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 42 คน เท่ากัน คิดเป็น
ร้อยละ 10.50/ระดับ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.05

ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อย
ละ 39.00 รองลงมา คือ เกษตรกร จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจ
ส่วนตัว จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 คน คิด
เป็น ร้อยละ 2.00 และพนักงานบริษัท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ
20 ปีขึ้นไป จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี
จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ
7.00 และอยู่อาศัยไม่เกิน 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง
ในแต่ละงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **96.80** เมื่อ
พิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจร้อยละ **96.80** เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานด้าน
งานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ
97.80 รองลงมา ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านการบริหารจัดการขยะ โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 97.00 ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 และความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านการ
สาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00
ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 ด้านของการบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลทุ่งทองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **96.80** เมื่อพิจารณาตามด้าน

การให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ตามลำดับ โดยสรุปผลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.80

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60

2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.60

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีดังต่อไปนี้

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นไปตามการกำหนดเป้าหมายการให้บริการของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ซึ่งเป็นการสะท้อนว่าในการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทองมีการปฏิบัติงานในระดับดีมาก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทองที่กำกับติดตามการให้บริการและการทำงาน โดยงานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ซึ่งเป็นเรื่องที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานด้านการจัดการเอกสาร ระบบการรับจ่ายเงินที่มีคุณภาพ โดยมีการเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการอย่างครบถ้วนและทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับภาครัฐ สมิธธ์ และคณะ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยความพึงพอใจ

ต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ผลการประเมินในปีนี้ ยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ที่ทำให้ชุมชนสะอาดและมีปริมาณขยะที่น้อยลง โดยมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่กำจัดขยะมูลฝอยที่ครบครัน

ส่วนในด้านของการบริการนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทองมีการเตรียมพร้อมในด้านเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการ ติดต่อ ประสานงาน หรือให้ข้อมูลกับประชาชน โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในเรื่องของความรู้ในงานของตนและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนเข้ารับบริการที่สะดวกสบายและสบายใจที่สุด เป็นไปตาม พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546) (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2556) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน มุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นดังเช่น ผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร (2561) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งงานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 เป็นอันดับ 2 โดยมีปัจจัยหลักคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่มีการใช้วาจาที่สุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบข้อซักถาม ชี้แจง ให้กระจ่างถูกต้อง ให้บริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน และยังสอดคล้องกับผลวิจัยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองหนองสาโรง อ าเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี และพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการหรืองานบริการที่เหมือนกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกัน ในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย และสิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ต่อไป
- 4) ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดตำแหน่งเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งอย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน.
- กลางเดือน โปชนา. (2557). ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. จาก <http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129>
- เกตุร ถาวงค์. (2553). ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- เกรียงไกร ทองศรี. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตุ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2556). การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย. ค้นเมื่อ กันยายน 20, 2564. จาก <http://local.moi.go.th/webst/decon.htm>
- คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2556). การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชคุปต์, วีระวัฒน์ ปันติตามัย และสุรกุล เจนอบรม . (2549). ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุมพจน์ วนิชกุล. (2544). องค์ประกอบของงานบริการ. กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ. เทศาภิบาล 100, 2 (ก.พ. 2548) 35-38.
- ทัศนีย์ ประธาน, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และกฤติกา เลชะกุล. (2556). สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2548). **แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราธิป ศรีราม, ดร., ผู้ช่วยศาสตราจารย์. (2554). **การจัดองค์การเพื่อการบริหารสาธารณะ: เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- นารินทร์ ชูอัชฌา. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2546). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ**. กรุงเทพฯ: cursภาลาดพร้าว.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ภควัต สมิธ และคณะ. (2556). **การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555). **ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิ้ว**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**. สกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย**. ลำปาง. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครตรัง**. ตรัง. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). **ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). **สถิติสำหรับการวิจัย และเทคนิคการใช้ SPSS = Statistics for research and SPSS application techniques**. กรุงเทพฯ: มิซันมีเดีย.
- ลัทธิตการ ศรีวะรมย์. (2538). **การบริการเชิงมุ่งผล: กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนความเสี่ยงสู่ความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ: คู่แข่งบุ๊คส์.
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). **องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ**. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2564. จาก http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_2_2.html
- สมคิด พรหมจ้อย. (2542). **เทคนิคการประเมินโครงการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- _____. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ**. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง. (2563). **แผนพัฒนาสี่ปี**. กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา
- อุดม อิมอรชร. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูมอำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ: Service Psychology**. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- Best, J. W. (1981). **Research in education**. (4th ed). Cliff: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management, Millenium Edition**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Mullins, L. J. (1969). **Management and Organizational behaviour**. London: Pitman Publishing.

- Naumann, E., & Giel, K. (1995). **Customer satisfaction measurement and management and management**. Ohio: Executive Press Cincinnati.
- Parasuraman, A., & et al. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**, 67(4), 420-450.
- Spechler, J. W. (1988). **When America Does It Right: Case Studies in Service Quality**, Institute of Industrial Engineer. Georgia: Norcross.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1990). **Systematic Evaluation**. Boston: Kluwer – Nijhoff Publishing.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Tokyo: Harper International Edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปี 2565**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจาก อบต./ทต.ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามนี้ได้พัฒนาขึ้นตามกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยค่าตัวเลข 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง หน้าตัวเลือกในข้อต่างๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 18 – 30 ปี 51 – 60 ปี
 31 – 40 ปี มากกว่า 61 ปีขึ้นไป
 41 – 50 ปี
3. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 มัธยมศึกษาตอนต้น สูงกว่าปริญญาตรี
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า ไม่ได้ศึกษา
 อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
4. อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไป
 พนักงานบริษัท นักศึกษา
 เกษตรกร ไม่ได้ประกอบอาชีพ
 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ไม่เกิน 10 ปี 15 – 20 ปี
 10 – 15 ปี 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี

1. การจัดเก็บขยะ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ได้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่กำจัดขยะมูลฝอย					
2.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น รถเก็บขยะ ถังขยะประเภทต่างๆ อาทิ ขยะติดเชื้อ ขยะแห้ง ขยะเปียก					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการจำกัดขยะในชุมชน					
4.	มีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมุนเวียนขยะ					
5.	มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี					

2. ภาษี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ					
2.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ					

3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ ประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ อบต.ที่ประชาชนสนใจ					
4.	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					
5.	ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่างๆ					

3. ด้านการสาธารณสุข

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	อุปกรณ์ที่เพียงพอและทันสมัย มีสภาพสมบูรณ์ พร้อมใช้งาน					
2.	อุปกรณ์ประสิทธิภาพดีและปลอดภัย					
3.	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีการให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	มีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษา แก่ประชาชน					

4. งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
5.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วนเหมาะสม					
2.	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข่าวสารที่เกี่ยวข้องสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ ศึกษาดูงาน					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ แก่ผู้สูงอายุ					
4.	มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน					
5.	มีอุปกรณ์เฝ้าอำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของชุมชน เช่น การจัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน การจัดเครื่องอุปโภคบริโภค					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือ ข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการ พัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม