



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2564



รายงานการวิจัย
การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 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 **96.20** เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการพบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านการบริหารจัดการขยะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 รองลงมาความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านการสาธารณสุข (การพนมหมอกควั่นป้องกันไข้เลือดออก) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 และความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแยกตามรายด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 รองลงมาความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 และความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ตามลำดับ เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ **10 คะแนน**

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ร่วมกับ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่องการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ด้านการสาธารณสุข (การพนันหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) และด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

กานต์สินี ช่วยเพ็ญชัยภัทร
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
กันยายน 2564

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
แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	7
การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย	7
วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ	8
หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
ความหมายของความพึงพอใจ	11
การวัดความพึงพอใจ	12
แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล	14
ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง	19
ด้านกายภาพ	19
ด้านการเมืองการปกครอง	20
ประชากร	21
ด้านสังคม	22
ระบบพื้นฐาน	22
ด้านเศรษฐกิจ	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
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	67
เอกสารอ้างอิง	68
ภาคผนวก	72
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	73
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	80

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 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการคลัง (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

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 โดยมีการบัญญัติในมาตรา 1 และ 2 ไว้ว่า ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียว จะแบ่งแยกไม่ได้ และมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249 ภายใต้อำนาจมาตรา 1 ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน และตามมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ

การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลักและถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ดังพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากร

ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ท้องถิ่นเกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี พัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาส และความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่องกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหาร ส่วนตำบลทราบ โดยภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ โดย องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเลือกสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และในแต่ละงาน กำหนดกรอบในการประเมินจะต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทองได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ งานด้านการส่งเสริมผู้พิการ และงานด้านไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมินทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ สามารถ เข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการโดยการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการจากการให้บริการที่ ผู้รับบริการเห็นว่า

สำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การดำเนินงานด้านการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น และให้บริการที่ดีและมีความเหมาะสมสูงสุดจากการเสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการอย่างจริงจัง สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่น ภูมิภาค และรวมถึงประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการขยะ ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) 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 (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก)
- 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 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่าง

สม่ำเสมอ 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.ที่ประชาชนสนใจ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่างๆ

2.4.3 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) หมายถึง อุปกรณ์มีที่เพียงพอและทันสมัย มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน อุปกรณ์ประสิทธิภาพดีและปลอดภัย มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการอย่างชัดเจน มีการให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษา แก่ประชาชน

2.4.4 ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ หมายถึง มีห้อง/สถานที่ที่จัดให้สำหรับบริการให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วน เหมาะสม มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข่าวสารที่เกี่ยวกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ ศึกษาดูงาน มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ แก่ผู้สูงอายุ มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และมีอุปกรณ์

เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของชุมชนเช่น การจัดการบริการรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน การจัดเครื่องอุปโภคบริโภค

3. งานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง หมายถึง การปฏิบัติงานบริการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน ในที่นี้ผู้ศึกษาขอกล่าวถึงเฉพาะงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ 4 งานบริการ คือ 1) ด้านการบริหารจัดการขยะ 2) ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) 3) ด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) และ 4) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

4. ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ใน 4 งาน คือ 1) ด้านการบริหารจัดการขยะ 2) ด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) 3) ด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) และ 4) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

5. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบของการบริหารส่วนตำบล
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

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

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมี

ประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2542) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน 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. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล 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 ประชาชนผู้ใช้บริการ

สาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในการปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

4. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

5. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดยผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

6. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใด จำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่

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

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

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

รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิธธนกร (2558) ได้กล่าวถึงคุณภาพในการให้บริการว่า คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับรับรู้ของ

ผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการได้แก่ 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) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) เป็นต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นลักษณะทางนามธรรม เป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามที่มุ่งหวังและความต้องการ ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542, หน้า 279) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. เป็นผลรวมความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. เป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ
3. เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี สำเร็จจนเกิดความภาคภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ตามที่หวังไว้

สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน (2543, หน้า 17) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงาน

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าต่อความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น จะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ในทางหนึ่งทางใด

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พิบูล ธิปะปาล (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 ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่ บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายาม หลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006, p. 136) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามที่เห็นและ เข้าใจกับความคาดหวัง (customer expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่า ความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็น และเข้าใจการทำงานตรงกับ ความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ (satisfaction) และถ้าผลที่ ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (delighted) ซึ่งส่งผลต่อการ ตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยิ่งผล ของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใดผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

จากการศึกษาความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ในสิ่งที่เขาขาดหายไป

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก การวัดความพึงพอใจจำเป็นต้องมีเครื่องมือ ซึ่ง มีนักวิชาการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ลัทธิการ ศรีวะธรมย์ (2538, หน้า 156) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำ ได้ 2 วิธี คือ

1. การวัดแบบให้คะแนนเดียว (Single Global Rating) เป็นการถาม ใช้แบบสอบถาม คำถามโดยให้พนักงานตอบเป็นรายบุคคลและให้คะแนนเป็นช่วงๆ ระหว่าง 1-5 โดยตอบว่าความพึงพอใจมากที่สุด พอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจอย่างมาก

2. การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบ

ให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่างๆ หรือหมายถึง สเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ หรือคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง 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 การวัดความพึงพอใจแบบนี้ คุณภาพของข้อมูลที่ได้ จะขึ้นอยู่กับคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยต้องมีความรู้ความเข้าใจในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ และพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่จะเป็นการพูดจา กิริยา ท่าทาง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยใช้เวลาค่อนข้างมาก และต้องอาศัยการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

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

4. แนวคิดการปกครองสวนทองถิ่นรูปแบบของการบริหารสวนตำบล

การปกครองสวนทองถิ่นรูปแบบของการบริหารสวนตำบล เป็นรูปแบบการปกครองที่ส่งเสริมให้ชุมชนเขามามีส่วนรวมในการบริหารทองถิ่นของตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่างๆ และสภาพความเป็นอยู่ของทองถิ่นที่ดีขึ้น ซึ่ง ปธาน สุวรรณมงคล (2547: 145 – 163) ได้กล่าวถึงการปกครองทองถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารสวนตำบลไว้ว่า เป็นองค์การปกครองทองถิ่นที่มีมาตั้งแต่ปพุทธศักราช 2499 สมัยรัฐบาลจอมพล ป.พิบูลสงคราม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการสวนตำบลพุทธศักราช 2499 และกระทรวงมหาดไทยยังได้จัดตั้งสภาตำบลขึ้นมาในปเดียวกัน เพื่อเป็นเสมือนโรงเรียนสอนประชาธิปไตยในทางปฏิบัติแก่ประชาชนในชนบทนับตั้งแต่ป พ.ศ. 2499 จนถึงป พ.ศ. 2515 มีการจัดตั้งองค์การบริหารสวนตำบลจำนวนทั้งสิ้น 59 แห่ง ก่อนที่จะถูกยุบเลิก โดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 เหลือเพียงสภาตำบลรูปแบบเดียว เนื่องจากองค์การบริหารสวนตำบลประสบปัญหาในการบริหารงานหลายประการ เช่น ผู้บริหารขาดความสามารถ ไม่มีรายได้เพียงพอในการบริหารงาน ประชาชนยังขาดความเข้าใจและไม่สนใจที่จะมีส่วนร่วมบริหารงานในระดับตำบล และโดยยุบเลิกสภาตำบลที่มีมาก่อนหน้าและจัดตั้งสภาตำบลรูปแบบใหม่ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ต่อมาในป พ.ศ. 2537 ได้มีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารสวนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อรื้อฟื้นองค์การบริหารสวนตำบลขึ้นมาใหม่อีกครั้งโดยกำหนดให้สภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นองค์การบริหารสวนตำบล

4.1 เกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารสวนตำบล ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารสวนตำบลพุทธศักราช 2537 มาตรา 40 กำหนดเกณฑ์การจัดตั้งองค์การบริหารสวนตำบลไว้ว่า สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปงบประมาณที่ลวงมาติดต่อกัน 3 ป เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนบาทหมื่นบาทอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารสวนตำบลได้

4.2 การจำแนกชั้นองค์การบริหารสวนตำบล องค์การบริหารสวนตำบล แบ่งออกเป็นสามขนาด เพื่อประโยชน์ในการจัดโครงสร้างอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่งโดยใช้เกณฑ์รายได้ขององค์การบริหารสวนตำบล ไม่รวมเงินอุดหนุน เป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น คือ องค์การบริหารสวนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารสวนตำบลขนาดกลาง และองค์การบริหารสวนตำบลขนาดเล็ก

4.3 โครงสร้างองค์การบริหารสวนตำบล พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารสวนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดโครงสร้างองค์การบริหารสวนตำบลไว้ดังนี้

4.3.1 สภาองค์การบริหารสวนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารสวนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรมีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารสวนตำบลนั้น ในกรณีที่เขตองค์การบริหารสวนตำบลใด มีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารสวนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกองค์การบริหารสวนตำบล จำนวน 6 คน และในกรณีที่เขตองค์การบริหารสวนตำบล มีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารสวนตำบลนั้นประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารสวนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน และกำหนดให้สภาองค์การบริหารสวนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหาร กิจการขององค์การบริหารสวนตำบลพิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบังคับร่างข้อบังคับงบประมาณ รายจ่ายประจำปีร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาตำบลและกฎหมายระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ

4.3.2 คณะผู้บริหารองค์การบริหารสวนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารสวนตำบล 1 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และรองนายกองค์การบริหารสวนตำบล ไม่เกิน 2 คน ซึ่งนายกองค์การบริหารสวนตำบลแต่งตั้งจากบุคคลซึ่งมิใช่สมาชิกองค์การบริหารสวนตำบลทั้งนี้มีปลัดองค์การบริหารสวนตำบลทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริหาร คณะผู้บริหารองค์การบริหารสวนตำบล มีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ บริหารกิจการขององค์การบริหารสวนตำบลให้เป็นไปตามข้อบังคับและแผนพัฒนาตำบล และรับผิดชอบการบริหารกิจการขององค์การบริหารสวนตำบลต่อสภาองค์การบริหารสวนตำบล จัดทำแผนพัฒนาตำบลและงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อเสนอให้สภาองค์การบริหารสวนตำบลพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานปฏิบัติงานและการใช้จ่ายเงิน ให้สภาองค์การบริหารสวนตำบลทราบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งและปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ทางราชการมอบหมาย

4.4. การแบ่งส่วนราชการภายในองค์การบริหารสวนตำบล ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานสวนตำบลเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปด้านโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2545 กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการขององค์การบริหารสวนตำบล ดังนี้

4.4.1 ส่วนราชการที่กำหนด ได้แก่ สำนักงานปลัดองค์การบริหารสวนตำบลและกองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

4.4.2 กองหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งถือเป็นส่วนราชการหลักขององค์การบริหารสวนตำบล ได้แก่ กองคลังหรือส่วนการคลัง กองช่างหรือสวนตำบล

4.4.3 สวนราชการที่องค์การบริหารสวนตำบลอาจประกาศกำหนดได้ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์การบริหารสวนตำบล ได้แก่ กองหรือสวนส่งเสริมการเกษตร กองหรือสวนการศึกษาและวัฒนธรรม กองหรือสวนสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม และกองหรือสวนราชการอื่น ตามความต้องการและความเหมาะสมขององค์การบริหารสวนตำบลทั้งนี้้องการบริหารสวนตำบล อาจประกาศกำหนดกองหรือสวนราชการอื่นได้ตามความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละองค์การบริหารสวนตำบลโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานสวนตำบล ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางพนักงานสวนตำบลกำหนด

4.5 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารสวนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารสวนตำบล มีดังนี้

4.5.1 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารสวนตำบล พุทธศักราช 2537 แก้ไขเพิ่มเติมพุทธศักราช 2542 มาตรา 66 และมาตรา 67 บัญญัติให้องค์การบริหารสวนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมีหน้าที่ต้องทำในเขตขององค์การบริหารสวนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม ส่งเสริม การพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควรนอกจากหน้าที่ที่องค์การบริหารสวนตำบลต้องทำดังกล่าวแล้วองค์การบริหารสวนตำบลยังมีหน้าที่ที่อาจทำกิจการในเขตองค์การบริหารสวนตำบลด้วย เช่น ให้น้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ การท่องเที่ยว กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68)

4.5.2 หน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 บัญญัติให้องค์การบริหารสวนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมการตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ

วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสุข การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และกิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

4.6 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

4.6.1 รายได้ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาและองค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเองจากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีป้าย อากรการฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อื่นอันเกิดจากการฆ่าสัตว์ คาภาษีค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาตและค่าปรับต่างๆ และรายได้จากทรัพย์สินสาธารณะูปโภคและการพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง รายได้ซึ่งหน่วยงานอื่นที่มีเจาหน้าที่จัดเก็บและจัดสรรให้องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิตและค่าใบอนุญาต เลการพนัน ภาษีรถยนต์และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อน และจัดสรรหรือแบ่งปันให้การใช้ทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่จากอากรรังนกอีแอ่น ค่าธรรมเนียมน้ำบาดาล อากรการประมง ค่าภาคหลวงป่าไม้ ค่าภาคหลวงแร่ ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม ค่าจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมที่ดิน และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายอุทยานแห่งชาติ และรายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือการจัดสรรให้โดยหน่วยงานของรัฐ

4.6.2 รายได้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 23 บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้จากภาษีอากร ค่าธรรมเนียม และเงินรายได้ ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรตามมาตรา 23 (3) และมาตรา 24 (6) แล้วไม่เกินร้อยละสามสิบของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่

ต้องจ่ายคืนแล้วโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราตามมาตรา 24 (4) และไม่เกินร้อยละ สามสิบของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากรโดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บภาษี สรรพสามิตตามกฎหมายวาดวยภาษีสรรพสามิตภาษีสุรา ตามกฎหมายวาดวยสุราและคาแสดงมปยาสูบ ตามกฎหมายวาดวยยาสูบ ซึ่งเก็บจากการคาในเขตองค์การบริหารสวนตำบล ภาษีและค่าธรรมเนียม รถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายวาดวยรถยนต์ ภาษีรถยนต์ตามกฎหมายวาดวยการขนส่งทางบก และค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายวาดวยล้อเลื่อน ภาษีการพนันตามกฎหมายวาดวยการพนัน ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายวาดวยการศึกษาแห่งชาติ อากรแสตมป์และผลประโยชน์อื่นอันเกิด จากการแสตมป์ตามกฎหมายวาดวยการควบคุมการแสตมป์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ อากรรังนกอีแอ่น ตามกฎหมายวาดวยอากรรังนกอีแอ่นคาภาคหลวงแรมตามกฎหมายวาดวยแรม หลังจากหักสง เปนราย ไดของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบแล้วคือ องค์การบริหารสวนตำบลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทาน บัตรให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสี่สิบของเงินคาภาคหลวงแรมที่จัดเก็บไดภายในเขตองค์การ บริหารสวนตำบลอื่นที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามประทานบัตร ให้ได้รับการจัดสรร ในอัตราร้อยละสิบของเงินคาภาคหลวงแรมที่จัดเก็บไดภายในเขตและองค์การบริหารสวนตำบลใน จังหวัดอื่นให้ได้รับการจัดสรรในร้อยละสิบของเงินคาภาคหลวงแรมที่จัดเก็บไดภายในเขต คาภาค หลวงปโตรเลียมตามกฎหมายวาดวยปโตรเลียมหลังการหักสงเปนรายไดของรัฐในอัตราร้อยละสี่สิบ แล้วคือ องค์การบริหารสวนตำบลที่มีพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทาน ให้ได้รับการจัดสรรในร้อยละ ยี่สิบของเงินคาภาคหลวงที่จัดเก็บไดภายในเขต องค์การบริหารสวนตำบลที่อยู่ภายในจังหวัดที่มีพื้นที่ ครอบคลุมพื้นที่ตามสัมปทานให้ได้รับการจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินคาภาคหลวงที่จัดเก็บ ภายในเขตองค์การบริหารสวนตำบลในจังหวัดอื่นให้ได้รับจัดสรรในอัตราร้อยละสิบของเงินคาภาค หลวงปโตรเลียมที่จัดเก็บไดภายในเขตค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ที่มีทุนทรัพย์ภายในเขต ทั้งนี้ ตามประมวลกฎหมายที่ดินและกฎหมายวาดวย อาคารชุด คาธรรมเนียมสนามบินตามกฎหมายวาดวยการเดินอากาศ ทั้งนี้ ให้เปนไปตามอัตราและ วิธีการที่คณะกรรมการกำหนด คาธรรมเนียมดังต่อไปนี้ โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บ เพิ่มขึ้นในอัตราไม เกินร้อยละสิบของค่าธรรมเนียมที่มีการจัดเก็บตามกฎหมายวาดวย คาธรรมเนียม ใบอนุญาตขายสุรา ตามกฎหมายวาดวยสุรา คาธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนันตามกฎหมายวาดวย การพนัน คาธรรมเนียมคาใบอนุญาต และคาปรับในกิจการที่กฎหมายมอบหมายหน้าที่ให้เทศบาล เป้นเจ้าหน้าที่ ดำเนินการภายใต้เขตท้องที่นั้นๆ และให้ตกเปนรายไดขององค์กรปกครองสวนท้องถิ่นดังกล่าวในกรณี กฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้จัดเก็บคาธรรมเนียมคาใบอนุญาต และคาปรับในรายไดมาแบ่งให้ องค์การบริหารสวนตำบลที่อยู่ในเขตจังหวัดตามที่คณะกรรมการกำหนดคาใช้น้ำบาดาลตาม กฎหมายวาดวยน้ำบาดาล ทั้งนี้ ให้เปนไปตามที่คณะกรรมการกำหนดคาธรรมเนียมใดๆ ที่เรียกเก็บ

จากผู้เช่าหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้ขึ้นและรายได้อื่นที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

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	นายสายัญ	นางแย้ม	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3	บ้านหนองไผ่	ผู้ปกครอง	นายอานันท์	สบายยิ่ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4	บ้านทุ่งทอง	ผู้ปกครอง	นายพิรุฑ	สุขดี	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5	บ้านป่าดิบ	ผู้ปกครอง	นายเอนก	กาญจนสุธา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6	บ้านหนองปลวก	ผู้ปกครอง	นายเด่นชัย	ศรีอุดมเดชสกุล	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7	บ้านรางกะพอน	ผู้ปกครอง	นายสำรว	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	รางกะปอน	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	รางกะปอน	216
8	ลานทอง	181
รวมทั้งสิ้น		2,969

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

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

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

(2) โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1 (สพช.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 ข้อหาจับเสพ 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
บ้านรางกะปอน	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 คราวเรือนมีไฟฟ้าใช้ประมาณร้อยละ 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
บ้านรางกะปอน	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 วัดกว้างทองราษฎร์บูรณะ ตั้งอยู่ที่บ้านกว้างทอง หมู่ที่ 1 วัดห้วยนาคราช ตั้งอยู่ที่บ้านห้วยนาคราช หมู่ที่ 2 และวัดศรีสุวรรณาวาส ตั้งอยู่ที่บ้านทุ่งทอง หมู่ที่ 4

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

มีการจัดประเพณีสงกรานต์ และ ตักบาตรเทโว

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

รองเท้านาคผู้คน คุณภักทมล จรูญรัตน์ 99/14 หมู่ 4 บ้านทุ่งทอง ตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์ไฮเทค คลีน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 เป็นการกลุ่มทำไม้ถ่านไฮเทค

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ - เขตที่ราบลุ่มแม่น้ำแม่กลอง

9.2 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

เขตที่ราบลุ่มแม่น้ำแม่กลอง เป็นที่ราบทำให้ดินมีสภาพความอุดมสมบูรณ์ จึงทำให้เป็นพื้นที่เกษตรกรรมในการปลูกอ้อยและนาข้าวตลอดปี

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกียร ฤาวงศ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝายอำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

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

ภควัฒน์ สมิธ และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมือง
เขลางค์นคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและ
ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงาน
ทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า
ใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล
เมืองเขลางค์นคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียน
ราษฎร ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจ
ด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านงานออก
ใบอนุญาตร้านค้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ลำปาง (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล
ทุ่งผาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มี
ความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8 สรุป
ภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ โดยผลการศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการโดย
ภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19
คิดเป็นร้อยละ 83.8 และด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชน
ผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.0

นารีรัตน์ ชูอัชฌา (2558) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึง
พอใจมากที่สุดในระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และผู้มาใช้บริการ มี
ความพึงพอใจในด้านจุดเดียวเบ็ดเสร็จ น้อยที่สุด การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ
ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการ
บริการสาธารณะ ด้านการบริการจุด เดียวเบ็ดเสร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่
ระดับนัยสำคัญ .05 การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัด
สมุทรปราการ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น
ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรพัฒนา
ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ต่อเนื่องและมีเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่

มีความรู้เฉพาะด้านให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง ทั้งนี้ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น ในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านการปฏิบัติงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบบบรรยาย ประกอบไปด้วย 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

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 และความคิดเห็นอื่นๆ 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 ครุฑเรือนในเขตรับผิดชอบ 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 2564 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	159	39.75
หญิง	241	60.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ด้านเพศผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 30 ปี	16	4.00
31 – 40 ปี	46	11.50
41 – 50 ปี	123	30.75
51 – 60 ปี	137	34.25
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	78	19.50
รวม	400	100.00

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 อายุ

มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และ อายุ 18 – 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	184	46.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	56	14.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	82	20.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	15	3.75
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ได้ศึกษา	63	15.75
รวม	400	100.00

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ไม่ได้ศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	1.75
พนักงานบริษัท	4	1.00
เกษตรกร	134	33.50
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	94	23.50
รับจ้างทั่วไป	103	25.75
นักเรียน/นักศึกษา	10	2.50
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	48	12.00
รวม	400	100.00

อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และพนักงานบริษัท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	15	3.75
10 – 15 ปี	37	9.25
15 – 20 ปี	60	15.00
20 ปีขึ้นไป	288	72.00
รวม	400	100.00

ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และอยู่อาศัยไม่เกิน 10 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละความพึงพอใจโดยภาพรวมในการให้บริการตามงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

ประเด็นหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านการบริหารจัดการขยะ	4.92	0.55	มากที่สุด	98.40
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน)	4.78	0.62	มากที่สุด	95.60
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก)	4.91	0.53	มากที่สุด	98.20
ความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.61	0.65	มากที่สุด	92.20
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	4.81	0.70	มากที่สุด	96.20

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.20 ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านการบริหารจัดการขยะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา ความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) และความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ($\bar{X} = 4.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการตามรายด้านโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง

ประเด็นหลัก	ความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.67	มากที่สุด	96.00
ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.69	มากที่สุด	95.00
ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.72	มากที่สุด	97.20
ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.63	มากที่สุด	96.40
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	4.81	0.70	มากที่สุด	96.20

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **96.20** ($\bar{X} = 4.81$) เมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.82$) ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$) และความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($\bar{X} = 4.75$) 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	4.87	0.61	มากที่สุด	97.40
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.92	0.56	มากที่สุด	98.40
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.90	0.57	มากที่สุด	98.00
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.52	มากที่สุด	97.60
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.92	0.47	มากที่สุด	98.40
ค่าเฉลี่ย	4.90	0.38	มากที่สุด	98.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.90	0.55	มากที่สุด	98.00
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.86	0.61	มากที่สุด	97.20
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.95	0.56	มากที่สุด	99.00
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.90	0.62	มากที่สุด	98.00
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.92	0.57	มากที่สุด	98.40
ค่าเฉลี่ย	4.91	0.42	มากที่สุด	98.20

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.00 ($\bar{X} = 4.95$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.92	0.56	มากที่สุด	98.40
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.93	0.62	มากที่สุด	98.60
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.92	0.62	มากที่สุด	98.40
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.95	0.62	มากที่สุด	99.00
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.90	0.56	มากที่สุด	98.00
ค่าเฉลี่ย	4.93	0.41	มากที่สุด	98.60

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) เมื่อ
พิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 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	4.94	0.53	มากที่สุด	98.80
การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น รถเก็บขยะ ถังขยะประเภทต่างๆ อาทิ ขยะติดเชื้อ ขยะแห้ง ขยะเปียก	4.91	0.56	มากที่สุด	98.20
มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการกำจัดขยะในชุมชน	4.92	0.62	มากที่สุด	98.40
มีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมุนเวียนขยะ	4.94	0.48	มากที่สุด	98.80
มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	4.93	0.48	มากที่สุด	98.60
ค่าเฉลี่ย	4.93	0.38	มากที่สุด	98.60

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่ตั้งวางจุดทิ้งขยะ สถานที่กำจัดขยะมูลฝอย และมีการส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนหรือการหมุนเวียนขยะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.80 ($\bar{X} = 4.94$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.38	มากที่สุด	98.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.42	มากที่สุด	98.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.41	มากที่สุด	98.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.38	มากที่สุด	98.60
ค่าเฉลี่ย	4.92	0.36	มากที่สุด	98.40

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$)

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	0.56	มากที่สุด	97.00
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.76	0.50	มากที่สุด	95.20
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.56	มากที่สุด	96.60
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.73	0.48	มากที่สุด	94.60
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.79	0.56	มากที่สุด	95.80
ค่าเฉลี่ย	4.79	0.42	มากที่สุด	95.80

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.00 ($\bar{X} = 4.85$)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.59	0.57	มากที่สุด	91.80
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.71	0.47	มากที่สุด	94.20
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.64	0.56	มากที่สุด	92.80
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.64	0.56	มากที่สุด	92.80
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.67	0.48	มากที่สุด	93.40
ค่าเฉลี่ย	4.65	0.42	มากที่สุด	93.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือน และที่ดิน) ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.00 ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.20 ($\bar{X} = 4.71$)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.82	0.47	มากที่สุด	96.40
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.81	0.45	มากที่สุด	96.20
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.87	0.48	มากที่สุด	97.40
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.84	0.49	มากที่สุด	96.80
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.80	0.67	มากที่สุด	96.00
ค่าเฉลี่ย	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ (การจัดเก็บภาษีโรงเรียน
และที่ดิน) ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ร้อยละ 96.60 ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ
เอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.40 ($\bar{X} = 4.87$)

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	4.88	0.52	มากที่สุด	97.60
การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	4.85	0.48	มากที่สุด	97.00
มีบอร์ดแสดง/ประกาศ ประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับ อบต.ที่ประชาชนสนใจ	4.83	0.56	มากที่สุด	96.60
อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.88	0.57	มากที่สุด	97.60
ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่างๆ	4.85	0.62	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	4.86	0.43	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรียนและที่ดิน) ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ และอาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.60 ($\bar{X} = 4.88$)

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

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.42	มากที่สุด	95.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.42	มากที่สุด	93.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.43	มากที่สุด	97.20
ค่าเฉลี่ย	4.78	0.39	มากที่สุด	95.60

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 ($\bar{X} = 4.86$)

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	4.96	0.56	มากที่สุด	99.20
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.92	0.50	มากที่สุด	98.40
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.91	0.56	มากที่สุด	98.20
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.94	0.48	มากที่สุด	98.80
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.91	0.56	มากที่สุด	98.20
ค่าเฉลี่ย	4.93	0.42	มากที่สุด	98.60

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการสาธารณสุข (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.60 ($\bar{X} = 4.93$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.20 ($\bar{X} = 4.96$)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.90	0.44	มากที่สุด	98.00
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.92	0.57	มากที่สุด	98.40
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวกีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.90	0.47	มากที่สุด	98.00
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.87	0.56	มากที่สุด	97.40
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.89	0.42	มากที่สุด	97.80
ค่าเฉลี่ย	4.90	0.44	มากที่สุด	98.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการสาธารณสุข (การพนัหมอกควัน ป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.90	0.47	มากที่สุด	98.00
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.95	0.45	มากที่สุด	99.00
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.91	0.49	มากที่สุด	98.20
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.90	0.67	มากที่สุด	98.00
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.94	0.60	มากที่สุด	98.80
ค่าเฉลี่ย	4.92	0.43	มากที่สุด	98.40

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการสาธารณสุข (การพนัหมอกควัน
ป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มี
อัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.00 ($\bar{X} = 4.95$)

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	4.93	0.50	มากที่สุด	98.60
อุปกรณ์ประสิทธิภาพดีและปลอดภัย	4.91	0.42	มากที่สุด	98.20
มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการอย่างชัดเจน	4.87	0.55	มากที่สุด	97.40
มีการให้บริการพ่นหมอกควันป้องกันโรค ไข้เลือดออกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง	4.95	0.57	มากที่สุด	99.00
มีการติดตาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม คำแนะนำ คำปรึกษา แก่ประชาชน	4.86	0.60	มากที่สุด	97.60
ค่าเฉลี่ย	4.90	0.42	มากที่สุด	98.00

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควัน
ป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีการให้บริการพ่นหมอกควัน
ป้องกันโรคไข้เลือดออกให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 99.00 ($\bar{X} =$
4.95)

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.42	มากที่สุด	98.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.42	มากที่สุด	98.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.43	มากที่สุด	98.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.43	มากที่สุด	98.00
ค่าเฉลี่ย	4.91	0.39	มากที่สุด	98.20

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข (การพนัหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ($\bar{X} = 4.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 ($\bar{X} = 4.92$)

งานบริการที่ 4 งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ

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	4.62	0.58	มากที่สุด	92.40
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.60	0.59	มากที่สุด	92.00
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.57	0.62	มากที่สุด	91.40
มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.53	0.75	มากที่สุด	90.60
การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ ระยะเวลาที่กำหนด	4.57	0.74	มากที่สุด	91.40
ค่าเฉลี่ย	4.58	0.63	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในภาพรวม
ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.60 ($\bar{X}$ =
4.58) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความ
ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.40 ($\bar{X}$ = 4.62)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ
ด้านที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.55	0.74	มากที่สุด	91.40
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.57	0.75	มากที่สุด	91.40
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวกีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.53	0.75	มากที่สุด	90.60
มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.55	0.70	มากที่สุด	91.00
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.53	0.74	มากที่สุด	90.60
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.74	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 91.00 ($\bar{X} = 4.77$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 ($\bar{X} = 4.80$)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.72	0.53	มากที่สุด	94.40
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.77	0.55	มากที่สุด	95.40
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.72	0.55	มากที่สุด	94.40
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.72	0.55	มากที่สุด	94.40
เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.76	0.53	มากที่สุด	95.20
ค่าเฉลี่ย	4.74	0.53	มากที่สุด	94.80

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในภาพรวม
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **94.80** ($\bar{X} = 4.74$)
เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจร้อยละ 95.40 ($\bar{X} = 4.77$)

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	4.53	0.55	มากที่สุด	90.60
มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เช่น ตรวจ สุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข่าวสารที่ เกี่ยวกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อสร้าง รายได้ ศึกษาดูงาน	4.66	0.66	มากที่สุด	93.20
มีการให้คำปรึกษาด้านสภาพจิตใจ แก่ ผู้สูงอายุ	4.57	0.60	มากที่สุด	91.40
มีการสนับสนุนอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน	4.62	0.59	มากที่สุด	92.40
มีอุปกรณ์เฝ้าอำนวยความสะดวกต่อ ผู้สูงอายุ ในพื้นที่ของชุมชนเช่น การ จัดบริการรถรับส่งผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน การจัด เครื่องอุปโภคบริโภค	4.53	0.59	มากที่สุด	90.60
ค่าเฉลี่ย	4.58	0.60	มากที่สุด	91.60

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ในภาพรวม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **91.60** ($\bar{X}$ =
4.58) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า มีการจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือคุณภาพชีวิต
ให้ดีขึ้น เช่น ตรวจสุขภาพ การออกกำลังกาย แจกข่าวสารที่เกี่ยวกับสุขภาพ อบรมอาชีพเสริมเพื่อ
สร้างรายได้ ศึกษาดูงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 93.20 ($\bar{X}$ = 4.66)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ
งานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในภาพรวม 4 ด้าน

ความพึงพอใจโดยภาพรวม ที่มีต่อการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.65	มากที่สุด	91.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.74	มากที่สุด	91.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.53	มากที่สุด	94.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.60	มากที่สุด	91.60
ค่าเฉลี่ย	4.61	0.70	มากที่สุด	92.20

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ($\bar{X} = 4.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80 ($\bar{X} = 4.74$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริหารราชการงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประทับใจที่สุดและจุดที่ควรปรับปรุง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมดี บริการรวดเร็ว เป็นขั้นเป็นตอน ทำให้ประหยัดเวลาในการรับบริการ

จุดที่ควรปรับปรุง -

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจในช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ สะดวกในการติดต่อ ทำให้เข้าถึงและแก้ปัญหาได้ทันถ่วงที

จุดที่ควรปรับปรุง -

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พุดจาไพเราะ ให้คำแนะนำในด้านต่างๆ ดี แก่ประชาชนที่มารับบริการ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมีความเป็นกันเอง เต็มใจและเอาใจใส่ในการให้บริการดี

จุดที่ควรปรับปรุง -

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่น ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ที่มีอย่างเพียงพอ มีการปรับปรุงให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ สถานที่กว้างขวาง เดินทางเข้าถึงง่าย สะดวกและปลอดภัย นอกจากนี้ ยังมีโครงการที่สามารถพัฒนาความเป็นอยู่ของผู้พิการและผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม

จุดที่ควรปรับปรุง -

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. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75

ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และ อายุ 18 – 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ไม่ได้ศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และพนักงานบริษัท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยในชุมชนมากที่สุด คือ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาคือ ระยะเวลาอยู่อาศัย 15 – 20 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระยะเวลาอยู่อาศัย 10 – 15 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และอยู่อาศัยไม่เกิน 10 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ในแต่ละงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **96.20** เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **96.20** เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า ความพึงพอใจในงานบริการที่ 1: งานด้านการบริหารจัดการขยะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 รองลงมาความพึงพอใจในงานบริการที่ 3: งานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 ความพึงพอใจในงานบริการที่ 2: งานด้านงานการคลัง (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 และความพึงพอใจในงานบริการที่ 4: งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจงานบริการทั้ง 4 ด้านของการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ **96.20** เมื่อพิจารณาตามด้าน

การให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.00 และความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ตามลำดับ โดยสรุปผลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านจัดเก็บขยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.60

2.2 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 97.20

2.3 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควัน ป้องกันไข้เลือดออก) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 98.40

2.4 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.80

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีดังต่อไปนี้

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นไปตามการกำหนดเป้าหมายการให้บริการของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ซึ่งเป็นการสะท้อนในภาพรวมการปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ว่ามีการปฏิบัติงานในระดับดีมาก ซึ่งจากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้วิจัย ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง ที่กำกับติดตามการให้บริการและการทำงาน โดยงานด้านการบริหารจัดการขยะ และงานด้านการสาธารณสุข (การพ่นหมอกควันป้องกันไข้เลือดออก) ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญในชุมชน สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพที่ดี ทำให้ชุมชนสะอาดและมีปริมาณขยะที่น้อยลง และมีการป้องกันโรคไข้เลือดออกที่มีประสิทธิภาพ ไม่มีโรคในชุมชน โดยนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีในด้านอื่นๆ ต่อไปซึ่งเป็นดังเช่นผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขต

สกลนคร (2561) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ซึ่งงานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 เป็นอันดับ 2 โดยมีปัจจัยหลัก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่มีการใช้วาจาที่สุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเหมาะสม เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบข้อซักถาม ชี้แจง ให้กระจ่างถูกต้อง ให้บริการที่เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นด้านที่มีผลการประเมินที่สูงที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจและความรอบคอบในการเตรียม สิ่งอำนวยความสะดวกในสะดวกและเพียงพอ และความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ พนักงานทุกคนที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มใจ เพื่อให้ประชาชนเข้ารับบริการที่สะดวกสบายและสบายใจที่สุด เป็นไปตาม พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546) (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2556) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน มุ่งเน้นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่งผลให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สอดคล้องกับผลวิจัยของ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการหรืองานบริการที่เหมือนกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกัน ในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย และสิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ทอง เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่ทอง ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาารักชาติดินแดน.
- กลางเดือน โปชนา. (2557). ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. จาก <http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129>
- เกียรติก้อง ฤทธิรงค์. (2553). ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- เกรียงไกร ทองศรี. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู 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 ปันติคามย์ และสุรกุล เจนอธรรม . (2549). ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุมพจน์ วนิชกุล. (2544). องค์ประกอบของงานบริการ. กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- 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.
- ธีรฤติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นราธิป ศรีราม, ดร., ผู้ช่วยศาสตราจารย์. (2554). **การจัดองค์การเพื่อการบริการสาธารณะ: เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- นารินทร์ ชูอัฒมา. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2546). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ**. กรุงเทพฯ: cursสภาลาดพร้าว.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ภควัต สมิธ และคณะ. (2556). **การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555). **ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิ้ว**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านด้าย 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). **สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ 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 สัมบุกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (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 อัมมอร. (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 2564**

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
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

1. การจัดเก็บขยะ

ข้อ		ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
			5	4	3	2	1
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน						
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน						
4.	มีเอกสาร/สื่อแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย						
5.	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด						
ด้านช่องทางการให้บริการ							
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน						
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ						
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, 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 สถานที่จำกัดขยะมูลฝอย						
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 ซับซ้อน 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 ตู้รับความคิดเห็น, 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.	อุปกรณ์มีเพียงพอและทันสมัย 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. งานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ

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 แจกข่าวสารที่เกี่ยวข้อง สุขภาพ 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 พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล นางสาวกานต์สินี ช่วยเพ็ญชัยภัทร

ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งวิชาการ (อาจารย์)

หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
เลขที่ 70 หมู่ 4 ต.หนองบัว อ.เมือง จ.กาญจนบุรี 7100
โทรศัพท์ 034-534072

ประวัติการศึกษาของผู้วิจัย

ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ
มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์การศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ