



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประจำปีงบประมาณ 2564

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปี พ.ศ. 2564 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุดและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

ศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับความไว้วางใจจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ให้เป็นผู้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจฯ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ศูนย์วิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กันยายน 2564



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการจากงานบริการทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 - 728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้วิธีการคำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ผลการประเมินพบว่า

- | | | |
|---|---|----------------------|
| 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง | มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80 | อยู่ในระดับมากที่สุด |
| 2) งานด้านรายได้หรือภาษี | มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 | อยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ | มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 97.80 | อยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ | มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.40 | อยู่ในระดับมากที่สุด |



สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.20, \bar{X} = 4.81, S.D.=0.37)

เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 97.80, \bar{X} = 4.89, S.D.=0.29) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ 95.80, \bar{X} = 4.79, S.D.=0.38) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ (ร้อยละ 95.40, \bar{X} = 4.77, S.D.=0.39) และงานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 95.40, \bar{X} = 4.77, S.D.=0.42) ตามลำดับ



กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะความร่วมมือจากบุคคลหลาย
ฝ่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ

ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องให้ข้อเสนอแนะ
ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงเครื่องมือในงานวิจัย

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและ
ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนผู้นำท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุก
ท่านที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสารทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการ
ดำเนินการ ขอขอบคุณทีมคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ทุกท่านที่ช่วยเหลือกันในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล และรวบรวมแบบสอบถามภาคสนามกับชุมชน รวมทั้งบันทึกข้อมูลลงระบบ
คอมพิวเตอร์

ท้ายที่สุดขอขอบคุณประชาชนในเขตพื้นที่ ที่กรุณาได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ทีม
ผู้วิจัย ดังนั้นทีมผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้อง และ
ประโยชน์ทางวิชาการ นำไปสู่การพัฒนา และปรับปรุงด้านการบริการให้ประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ทีม
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้เอ่ยนามและไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการ
ดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้ ทีมผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ศูนย์วิทยาศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กันยายน 2564



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	12
ข้อมูลพื้นฐาน	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
กรอบแนวคิดการวิจัย	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากร	40
กลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	45
งานด้านรายได้หรือภาษี	56
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	66
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	76
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	
สรุปผล	89
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ	90
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	95
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	96
แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ทั้ง 4 ด้าน	97
ผลสรุปค่า IOC แบบสอบถามความพึงพอใจ	117
ประมวลภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	129
รายชื่อคณะผู้จัดทำ	131



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	46
4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านโยธา การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง	47
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวมรายด้าน	50
4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขอ อนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	51
4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง	52
4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	53
4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาต สิ่งปลูกสร้าง	54
4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	56
4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านรายได้หรือภาษี	57
4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมรายด้าน	60
4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	61
4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	62
4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี	63
4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	64
4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	66
4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	67
4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมรายด้าน	70



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	71
4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	72
4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	73
4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ	74
4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการ งานด้านทะเบียนพาณิชย์	76
4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม งานด้านทะเบียนพาณิชย์	77
4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ในภาพรวมรายด้าน	80
4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านทะเบียนพาณิชย์	81
4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ งานด้านทะเบียนพาณิชย์	82
4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านทะเบียนพาณิชย์	83
4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ งานด้านทะเบียนพาณิชย์	84
4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม จำแนกตามภารกิจและการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล	86
4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี	88



สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก	15
ภาพที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก	16
ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก	17
ภาพที่ 4 วัดทุ่งเขิน	28
ภาพที่ 5 วัดทุ่งคอก	29
ภาพที่ 6 ผลิตภัณฑ์ผ้าทอ (กระเป๋)	31
ภาพที่ 7 งานด้านโยธา	32
ภาพที่ 8 งานด้านภาษี	33
ภาพที่ 9 งานด้านการศึกษา	34
ภาพที่ 10 งานด้านพัฒนาชุมชน	34



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่อง การปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญ และมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในโอกาสต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ กล่าวโดยสรุปว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก 1) การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย 2) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 3) การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง 4) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ 5) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งการสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติต่อไป และที่สำคัญ คือ 6) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของการกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลางลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลง คือ มีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ และความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหา ความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือ มีส่วนร่วมทั้งการเลือกผู้บริหารท้องถิ่น วางแผนพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่า



คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงมอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Public Management) ตามนโยบายจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวมทั้งสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การติดตามผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประเมินจึงได้จัดทำการสำรวจงานบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น 4 งานบริการ ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนส่งเสริม ปรับปรุง แก้ไข ภารกิจต่าง ๆ ให้สามารถสนองต่อความต้องการประชาชนอย่างถูกต้อง เหมาะสม คุ่มค่า ซึ่งการสำรวจและประเมินในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี อันจะนำไปสู่การจัดการองค์กรที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่าง ๆ 4 ด้านดังนี้
 - 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
 - 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ
2. เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการประสบในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขต

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่อง



ทางการให้บริการ ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้รับบริการในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยครอบคลุมงานบริการ 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในปีงบประมาณ 2564

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการสำรวจในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้นในปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้นในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่ทำการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการและใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 - 728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณของโรสคอร์ท (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$e = z \frac{s}{\sqrt{n}} \quad \text{หรือ} \quad n = \left(\frac{z \cdot s}{e}\right)^2$$

เมื่อ	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้
	Z	แทน	ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ถ้า Z = 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96
	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เท่ากับ 5 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นั่นคือ $e = 1/5 \cdot s$, $e = s/5$ และ $z = 1.96$ แทนค่าในสูตร

$$n = \left(\frac{1.96 \cdot s}{s/5} \right)^2$$
$$= (1.96 \cdot 5)^2$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

- | | | |
|--|-------|--------|
| 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง | จำนวน | 100 คน |
| 2) งานด้านรายได้หรือภาษี | จำนวน | 100 คน |
| 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ | จำนวน | 100 คน |
| 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ | จำนวน | 100 คน |

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี



2. สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดี
ต่อการเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนใน
การอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียง
ตามลำดับก่อน-หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการ
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

3. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความ
เต็มใจในการให้บริการหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการ
ให้บริการ ความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร
และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

4. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้ง
ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก
เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความ
เพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ การจัด
สถานที่และอุปกรณ์/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความ
ชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือเอกสารให้ความรู้ มีความพร้อมของ
ยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่างๆ มีความเหมาะสม และความกว้างขวางของสถานที่ที่
ให้บริการ

5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการ
ให้บริการประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์
โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการ
เชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การ
ติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี” ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม และศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาซึ่งเนื้อหา ประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการกระทำหรือแสดงออก “พึง” หมายถึง “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ เป็นความรู้สึกดีเมื่อได้รับการกระทำที่สำเร็จตามเป้าหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องส่วนบุคคล โดยทั่วไปตรงกับคำใน ภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ขอบใจเกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบาย เชิงเหตุผลเสมอไป ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้



ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของ ความรู้ ความเข้าใจ อารมณ์ และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่ามีความสุขหรือไม่มีความสุขหรือเมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับ ความ คาดหวัง ตรงตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจของตน

พิน คงพูล (2529) Good (1973) และ Wolman (1973) ได้ให้ความหมาย คล้ายคลึงกัน กล่าวคือความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ขบขันดีเต็มใจหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจซึ่ง จะก่อให้เกิดบุคคล มีทัศนคติที่ดีต่อกิจกรรมนั้นและรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการของ Abraham Maslow (1970) Maslow เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความ ต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป
- 3) ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้ Maslow ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or safety Needs) ถ้าหากความ ต้องการทางด้านร่างกายตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความ



ปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็มีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากประสบความสำเร็จในชีวิตตาม ความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทฤษฎีของ Maslow แสดงให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่างๆ ขึ้นอีกตามความต้องการทั้ง 5 ขั้นตามลำดับ

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2535) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมแนะนำ การบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับ บริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการตามมาได้



3) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญ ต้องการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการต่อผู้รับบริการที่ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งมักขึ้นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการ ออกแบบอาคารสถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

5) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

จากปัจจัยดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยสภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปแปรผันตามความคาดหวังของบุคคลในแต่ละคน สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที

2.1.4 วิธีการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (1961) กำหนดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ท

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด



2. ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม ต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ควบคู่กันของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า ข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
5. ทำการทดลองก่อนนำไปใช้จริง เพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอาจำแนกและความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ
6. กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ดังนี้

สมชาติกิจยรรยง (2536) การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไป พร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับผู้รับได้

Philip Kotler (1997) กล่าวว่า “การบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความ เป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจไม่รวมหรือรวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้”

สมิต สัชฌุกร (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการ คือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการในการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่มาติดต่อได้รับความช่วยเหลือ



โดยสรุปการบริการ คือ กระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของผู้รับบริการและได้รับความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจ เกิดความประทับใจในเวลาเดียวกัน

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2542) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำใน ภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรแล้วมีความหมายดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความ กระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความ สนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurances คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดีไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างดีเลิศ สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า เอาใจใส่ ในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และไม่เอาเปรียบลูกค้า



2. ให้บริการอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจและมุ่งหวังให้ลูกค้า มีความสุขจากการได้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ หรือใช้พนักงาน 1 คนต่อการบริการในแต่ละเรื่องและหากมีพนักงานคนใดไม่อยู่ควรมีพนักงานคนอื่นเข้ามารับผิดชอบการส่งต่องานเพื่อไม่ให้การบริการสะดุด
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลาองค์กรแห่งการบริการจะต้องมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น ทางอีเมล ทางโทรศัพท์ ทางกล่องรับความคิดเห็น เป็นต้น
6. ติดต่อเจ้าหน้าที่หรือพนักงานเหมือนติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการลูกค้า โดยทั่วไป มักรู้สึกว่าการได้ติดต่อกับหัวหน้าหรือผู้จัดการจะทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วกว่าติดต่อกับเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าหรือผู้จัดการจึงควรมอบหมายอำนาจการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่รับผิดชอบฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถบริการได้อย่างไม่ติดขัด
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ว่า เราไม่ทอดทิ้ง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการลูกค้าเพื่อสร้างความแปลกใหม่ในการให้บริการ
9. บรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องและปลูกจิตสำนึกด้านการให้บริการอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้หลายท่าน ดังนี้
อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัด ความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม และปราศจากการควบคุมของรัฐ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น



โกวิท พวงงาม (2550) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึงการบริหารงานในแต่ละท้องถิ่น มีผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระรวมทั้งอำนาจ ในการบริหารการเงินและการคลังภายในกรอบที่กฎหมายบัญญัติ

ชาญวุฒิ สีบุญมา (2551) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้ จัดตั้งขึ้น และให้มีอำนาจการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจ อธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายะบุตร (2549) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงิน งบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศ มีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับบริการจากรัฐบาลเพียง แห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่น เป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงิน งบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ



เป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณ จากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้ อย่างเป็นรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากองการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมใน การปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็น การสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วย การปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการ ปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

จากที่ได้กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบา ภาระของรัฐบาล สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัด และเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากองการปกครอง ระบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.3.3 องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการ ปกครอง ท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็ง กว่า การปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นแสดง ให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับ ของหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการ ปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของ หน่วยการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก และขนาด ใหญ่สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่ง สหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วน ท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000



คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ นโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขต การปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้งสมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือก ผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของ กฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้ อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์ และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วย การปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่ามีความมีอิสระเต็มที่ทีเดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและ กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมี อำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมืองค์ประกอบที่สำคัญ คือเป็นองค์กรที่มีกฎหมายรองรับ ผู้บริหารมาจากการเรียกตัว มีอำนาจในการออกข้อบังคับของตนเอง มีงบประมาณของตนเอง และมีความเป็นอิสระที่สามารถดำเนินการต่างๆ ของตนเองได้ภายใต้กฎหมายของรัฐบาลกลาง



2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้



ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

วิสัยทัศน์

“ทุ่งคอกเมืองน่าอยู่ ประชาชนอยู่ดีมีสุข บนพื้นฐานความพอเพียงอย่างยั่งยืน”

2.4.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลทุ่งคอกเป็นตำบลหนึ่งใน 14 ตำบล ของอำเภอสองพี่น้องตั้งอยู่ทางทิศใต้ของที่ว่าการอำเภอสองพี่น้อง มีระยะทางห่างจากตัวอำเภอ ประมาณ 10 กิโลเมตร

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

ตั้งอยู่ที่ 117 หมู่ 3 ถนนหนองวัลย์เปรียง-ทับกระดาน ตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

- โทรศัพท์ 035 969933

- โทรสาร 035 969934



ภาพที่ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก



2) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศ เป็นเขตอากาศร้อนชื้น สภาพโดยทั่วไปของตำบลทุ่งคอก ส่วนใหญ่เป็นที่ดอน ในหมู่ที่ 1,2,3,4,5,6,7 และหมู่ที่ 16 และเป็นที่ลุ่มเป็นบางส่วน ในหมู่ที่ 8,9,10,11,12,13,14,15 มีการวางระบบคลองส่งน้ำของชลประทาน ราษฎรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านการเกษตร เช่น การทำนา ทำไร่ เป็นต้น

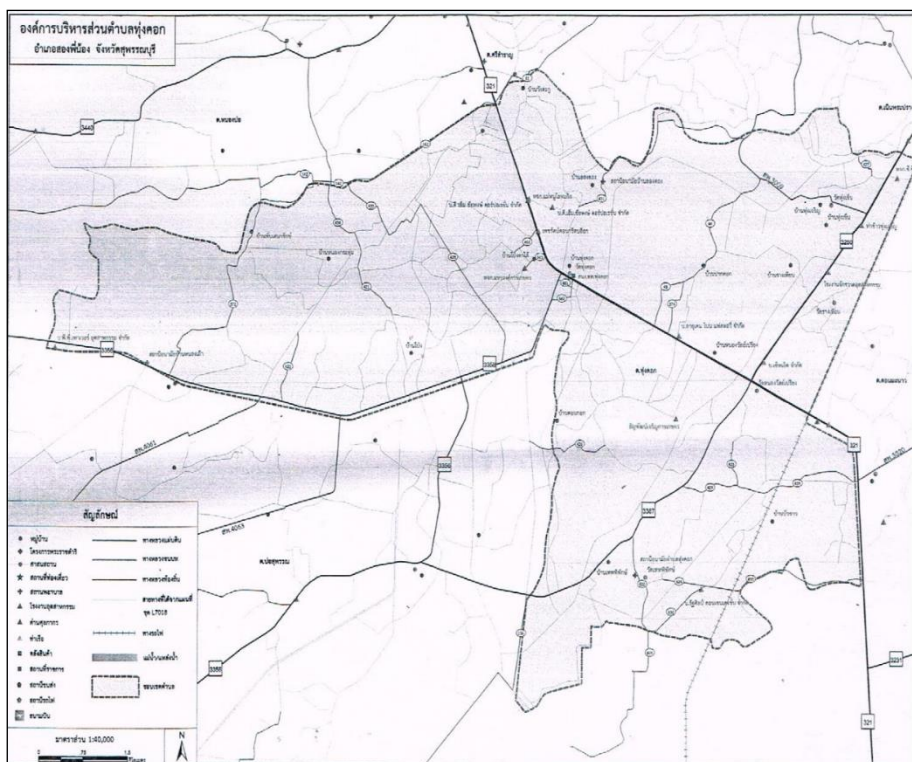
อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ต.ศรีสำราญ และ ต.หนองบ่อ อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี

ทิศใต้ ติดต่อกับ ต.กระต๊อบ อ.กำแพงแสน จ.นครปฐม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ต.ดอนมะนาว และ ต.เนินพระปรารักษ์ อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ต.บ่อสุพรรณ อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี



ภาพที่ 3 ลักษณะภูมิประเทศองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

3) ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศโดยทั่วไปของตำบลทุ่งคอก มีลักษณะแบบร้อนชื้น กล่าวคือ ฤดูร้อนได้รับอิทธิพลจากลมตะวันออกเฉียงเหนือและลมฝ่ายใต้พัดผ่าน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ส่วนฤดูฝนได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึง



กลางเดือนตุลาคม และฤดูหนาวได้รับอิทธิพลจากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์

4) ลักษณะของดิน

ตำบลทุ่งคอก มีลักษณะส่วนใหญ่ที่เหมาะสมกับการเกษตรกรรม ประกอบด้วยชุด/กลุ่มดิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ดินชุดที่ 2

เป็นกลุ่มดินเปรี้ยวจัดและลึก มีเนื้อดินเป็นดินเหนียว การระบายน้ำไม่ดี ความอุดมสมบูรณ์ของดินปานกลาง ปฏิกริยาเป็นกรดจัดมาก และมีน้ำท่วมขังในฤดูฝน ในบางพื้นที่มีน้ำไหลบ่าท่วมขังสูง

ปัญหาของการใช้ประโยชน์ที่ดิน เป็นดินกรดจัดทำให้เกิดความไม่สมดุลของธาตุอาหาร หรือตรึงอยู่ในรูปที่พืชไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในฤดูฝนจะมีน้ำท่วมขังทำความเสียหายให้กับพืชที่ไม่ชอบน้ำ

แนวทางการจัดการ การปลูกข้าว ลดและควบคุมความเป็นกรดจัดมากของดินด้วยวัสดุปูน เช่น ปูนขาว ปรับปรุงดินด้วยอินทรีย์วัตถุ เช่น ไกลบตอซัง พืชปุ๋ยสด ปุ๋ยคอกหรือปุ๋ยหมัก ร่วมกับปุ๋ยเคมี พัฒนาแหล่งน้ำชลประทานไว้ใช้ในช่วงที่ข้าวขาดน้ำ หรือใช้ปลูกพืชผักหรือพืชไร่ หลังการเก็บเกี่ยวข้าว

- ดินชุดที่ 7,7nb,4,4-nb

เป็นกลุ่มดินเหนียวสีเทาถึงสีเทา มีเนื้อดินเป็นดินเหนียว การระบายน้ำค่อนข้างเลว ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำถึงปานกลาง ปฏิกริยาเป็นกรดเล็กน้อย ถึงเป็นด่างเล็กน้อยและมีน้ำท่วมในฤดูฝน

ปัญหาการใช้ประโยชน์ที่ดิน เป็นดินเหนียวที่มีหน้าดินแน่นทึบ เมื่อหน้าดินแห้งจะแข็ง ไถพรวนยาก บางพื้นที่อาจขาดแคลนน้ำ ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำและในฤดูฝนจะมีน้ำท่วมขังทำความเสียหายกับพืชที่ไม่ชอบน้ำ

- ดินชุดที่ 11

เป็นดินที่เป็นกรดรุนแรงมากดินเปรี้ยวจัดลึกปานกลาง เป็นเนื้อดินเหนียว การระบายน้ำเลว ความอุดมสมบูรณ์ของดินปานกลาง ปฏิกริยาของดินเป็นกรดรุนแรงมากและมีน้ำท่วมขังในฤดูฝน

ปัญหาการใช้ประโยชน์ที่ดิน ดินเป็นกรดรุนแรงและเปรี้ยวจัด ทำให้เกิดความไม่สมดุลของธาตุอาหาร หรือถูกตรึงในรูปที่พืชไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ไม่เหมาะสมต่อการเกษตร ฤดูฝนน้ำท่วมขังทำความเสียหายกับพืชที่ไม่ชอบน้ำ



แนวทางการจัดการ การปลูกข้าว ปรับปรุงดินด้วยอินทรีย์วัตถุ เช่น ไก่กบตอ ซัง ปุ๋ยหมัก หรือปุ๋ยคอกร่วมกับปุ๋ยเคมี ลดความเป็นกรดจัดมากของดินด้วยวัสดุปูน เช่น ปูนขาว

- ดินชุดที่ 33,33B,38

เป็นกลุ่มดินลึกมากเกิดจากการทับถมของตะกอนลำน้ำในฤดูน้ำหลาก มีสภาพพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบ เป็นดินร่วน, ร่วนเหนียวปนทราย การระบายน้ำดีถึงตีปานกลาง ความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงปานกลาง

ปัญหาการใช้ประโยชน์ ปกติไม่ค่อยมีปัญหา แต่อาจมีน้ำท่วมขังหรือไหลป่าเฉียบพลันในระยะที่มีฝนตกหนักมากและขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง

แนวทางการจัดการ เป็นพื้นที่เหมาะสมต่อการปลูกพืชทุกชนิด มีการจัดระบบการปลูกพืชหมุนเวียนโดยให้มีการปลูกพืชบำรุงดินอยู่ด้วยอินทรีย์วัตถุปุ๋ยคอก ปุ๋ยหมัก ปุ๋ยพืชสดร่วมกับปุ๋ยเคมี เพื่อให้ดินไม่เสื่อมโทรมลงอย่างรวดเร็ว

- ดินชุดที่ 36

พื้นที่ที่เป็นดินร่วนปนทราย เกิดจากการสลายตัวของหินเนื้อหยาบหรือตะกอนลำน้ำ มีสภาพพื้นที่ค่อนข้างราบเรียบ การระบายน้ำดีถึงตีปานกลาง ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ ปฏิกริยาดินเป็นกรดเล็กน้อยถึงเป็นด่างเล็กน้อย

ปัญหาการใช้ประโยชน์ที่ดิน เป็นดินปนทรายความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ ขาดแคลนน้ำในพื้นที่ที่มีความลาดชัน ดินง่ายต่อการถูกชะล้างพังทลายสูญเสียหน้าดิน

แนวทางการจัดการ ปลูกพืชไร่หรือไม้ผล จัดระบบปลูกพืชหมุนเวียนให้มีการปลูกพืชบำรุงดินปรับปรุงด้วยอินทรีย์วัตถุ เพื่อช่วยในการอุ้มน้ำของดิน

2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

ตำบลทุ่งคอก มีทั้งหมดจำนวน 16 หมู่บ้าน แบ่งเขตการปกครองโดยมีพื้นที่ครอบคลุมองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก และเทศบาลตำบลทุ่งคอก ซึ่งจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก เต็มทั้งหมู่บ้านมี 13 หมู่บ้าน และอยู่ในเขตเทศบาลบางส่วนมี 3 หมู่บ้าน ได้แก่

- | | |
|-----------|---------------------|
| หมู่ที่ 1 | บ้านบัวขาว |
| หมู่ที่ 2 | บ้านเทพพิทักษ์ |
| หมู่ที่ 3 | บ้านหนองวัลย์เปรียง |
| หมู่ที่ 4 | บ้านดอนกอก |



- หมู่ที่ 5 บ้านหนองหมัน
- หมู่ที่ 6 บ้านโป่ง
- หมู่ที่ 7 บ้านทับเสนารักษ์
- หมู่ที่ 8 บ้านวังตะกู
- หมู่ที่ 9 บ้านลองตอง (อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วน)
- หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งคอก (อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วน)
- หมู่ที่ 11 บ้านปากคอก (อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางส่วน)
- หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งเข็น
- หมู่ที่ 13 บ้านรางเทียน
- หมู่ที่ 14 บ้านโป่งตะไล้
- หมู่ที่ 15 บ้านทุ่งเจริญ
- หมู่ที่ 16 บ้านหนองกระทุ่ม

2) การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก มีการจัดการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2556 และเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2555 ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดสุพรรณบุรี โดยเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก แบ่งออกเป็น 16 หมู่บ้าน แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น 19 หน่วย ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านบัวขาว

มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ โรงเรียนบ้านบัวขาว

หมู่ที่ 2 บ้านเทพพิทักษ์

มีจำนวน 2 หน่วยเลือกตั้ง คือ

1. โรงเรียนวัดเทพพิทักษ์ อาคารเหนือ
2. โรงเรียนวัดเทพพิทักษ์ อาคารใต้

หมู่ที่ 3 บ้านหนองวัลย์เปรียง

มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ ศาลาเอนกประสงค์ข้างศาลเจ้าพ่อหลักเมือง

หมู่ที่ 4 บ้านดอนกอก

มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ ศาลาแม่สนรมเย็น



- หมู่ที่ 5 บ้านหนองหมัน
มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ เต็มที่ปะรำกลางหมู่บ้าน
- หมู่ที่ 6 บ้านโป่ง
มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ โรงเรียนบ้านโป่ง
- หมู่ที่ 7 บ้านทับเสนารักษ์
มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ เต็มที่ปะรำกลางหมู่บ้าน
- หมู่ที่ 8 บ้านวังตะกุก
มีจำนวน 2 หน่วยเลือกตั้ง คือ
1. ศาลารวมใจ หมู่ที่ 8 ฝั่งตะวันตก
2. ศาลารวมใจ หมู่ที่ 8 ฝั่งตะวันออก
- หมู่ที่ 9 บ้านลองตอง
มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ ศาลาเอนกประสงค์
- หมู่ที่ 10 บ้านทุ่งคอก
มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ ศาลาการเปรียญวัดทุ่งคอก
- หมู่ที่ 11 บ้านปากคอก
มีจำนวน 2 หน่วยเลือกตั้ง คือ
1. เต็มที่ปะรำกลางบ้าน หมู่ที่ 11 ด้านเหนือ
2. เต็มที่ปะรำกลางบ้าน หมู่ที่ 11 ด้านใต้
- หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งเข็น
มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ โรงอาหารโรงเรียนวัดทุ่งเข็น
- หมู่ที่ 13 บ้านรางเทียน
มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ ศาลาการเปรียญวัดรางเทียน
- หมู่ที่ 14 บ้านโป่งตะไล้
มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ เต็มที่ปะรำกลางบ้าน
- หมู่ที่ 15 บ้างทุ่งเจริญ
มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ ศาลาเอนกประสงค์
- หมู่ที่ 16 บ้านหนองกระทุ่ม
มีจำนวน 1 หน่วยเลือกตั้ง คือ ศาลาเอนกประสงค์

3) ประชากร



จากข้อมูลและสถิติประชากรตามทะเบียนราษฎร ถึงวันที่ 7 มกราคม 2564 ตำบลทุ่งคอก มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 12,629 คน แยกเป็นชาย 6,146 คน หญิง 6,483 คน ความหนาแน่น

ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ (ตร.กม.)	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร			ความ หนาแน่น ประชากร/ ตร.กม.
			ชาย	หญิง	รวม	
1. บ้านบัวขาว	6	211	345	367	712	119
2. บ้านเทพพิทักษ์	10.8	418	718	657	1,375	128
3. บ้านหนองวัลย์ เปรียง	6	409	386	478	864	144
4. บ้านดอนกอก	5	263	341	404	745	149
5. บ้านดอนกอก	4	187	285	319	604	151
6. บ้านหนองหมัน	8	340	602	605	1,207	151
7. บ้านโป่ง	4	128	240	215	455	114
8. บ้านทับเสนารักษ์	5	341	560	582	1,142	229
9. บ้านวังตะกู่	4	302	470	522	992	248
10. บ้านลองตอง	1.2	156	120	117	237	198
11. บ้านทุ่งคอก	9	378	585	606	1,191	133
12. บ้านปากคอก	4	221	246	256	502	126
13. บ้านทุ่งเขิน	5	296	386	398	784	157
14. บ้านรางเทียน	4	170	313	358	671	168
15. บ้านโป่งตะไล้	4	261	450	499	949	238
16. บ้านทุ่งเจริญ	3	53	99	100	199	67
16. บ้านหนอง กระท่อม						
รวม	83	4,134	6,146	6,483	12,629	153

ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 7 มกราคม 2564 สำนักทะเบียนราษฎร อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

2.4.3 ด้านสภาพทางสังคม



1) การศึกษา

โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงเรียนบ้านบัวขาว
- 2) โรงเรียนวัดเทพพิทักษ์
- 3) โรงเรียนบ้านหนองวัลย์เปรียง
- 4) โรงเรียนบ้านโป่ง
- 5) โรงเรียนวัดทุ่งเขิน

โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงเรียนหนองวัลย์เปรียงวิทยา

ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.ทุ่งคอก
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.ทุ่งคอก (โรงเรียนวัดเทพพิทักษ์)
- 3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.ทุ่งคอก (โรงเรียนบ้านโป่ง)
- 4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.ทุ่งคอก (โรงเรียนวัดทุ่งเขิน)

ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก จะเรียนจบการศึกษาในภาคบังคับ (จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 6) ประมาณร้อยละ 90 ของประชาชนในพื้นที่ จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนาตำบล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้ การรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสารผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

2) สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งคอก
- 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองเฝ้า
- 3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านลองตอง

3) อาชญากรรม และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก มีการป้องกันและดูแล ดังนี้



- **ตุ้ยยาม** ที่พักสายตรวจ/อาสาสมัครตำรวจชุมชน ให้การดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ มีที่พักสายตรวจ 1 แห่ง ได้แก่ ที่พักสายตรวจบ้านหนองวัลย์เปรียง โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำที่พักสายตรวจ

- รถยนต์ตรวจการ จำนวน 1 คัน
- รถยนต์บรรทุกน้ำ/รถดับเพลิง จำนวน 2 คัน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 2 รุ่น
- **มวลชนจัดตั้ง**
 - 1) สภาวัฒนธรรม 1 สภาฯ จำนวน 21 คน
 - 2) กลุ่มสตรี 2 กลุ่ม จำนวน 450 คน
 - 3) อสม. จำนวน 160 คน

4) สถาบันและองค์กรศาสนา

- วัด จำนวน 4 แห่ง
- ศาลเจ้า จำนวน 2 แห่ง

5) การสังคมสงเคราะห์

กองสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก มีการให้บริการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ มีการรับขึ้นทะเบียนภายในเดือนพฤศจิกายน ของทุกปี ซึ่งปัจจุบันข้อมูล ณ วันที่ 7 มกราคม 2564 มีจำนวน 2,030 คน

การรับขึ้นทะเบียนผู้พิการ มีการรับขึ้นทะเบียนตลอดทั้งปี ซึ่งปัจจุบันข้อมูล ณ วันที่ 7 มกราคม 2564 มีจำนวน 276 คน

การรับขึ้นทะเบียนผู้ติดเชื้อเอดส์ มีการรับขึ้นทะเบียนตลอดทั้งปี ซึ่งปัจจุบันข้อมูล ณ วันที่ 7 มกราคม 2564 มีจำนวน 26 คน

ประสานงานกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อจัดทำบัตรผู้พิการให้แก่ผู้พิการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

การยื่นเรื่องรับเงินสงเคราะห์ทุนประกอบอาชีพผู้ด้อยโอกาส ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก

6) ข้อมูลกีฬา นันทนาการ และพักผ่อน

- จำนวนสวนสาธารณะ 1 แห่ง
- จำนวนลานกีฬา 3 แห่ง
- จำนวนสนามกีฬา 2 แห่ง



2.4.4 ด้านบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมภายในตำบลและระหว่างตำบล มีความสะดวก รวดเร็ว ในการสัญจรไป-มา มีถนนเชื่อมต่อได้ทั่วถึงกันตลอดและสามารถใช้ได้ทุกฤดู โดยมีเส้นทางที่สำคัญภายในตำบล ดังนี้

สายที่ 1

- ถนนทางหลวงหมายเลข 3260 (สายบางลี่-หนองวัลย์เปரியง) โดยเชื่อมต่อถนนทางหลวงหมายเลข 321 ระยะทางประมาณ 8 กิโลเมตร ผ่านตำบลทุ่งคอก หมู่ที่ 3,12,13

สายที่ 2

- ถนนทางหลวงหมายเลข 321 (มาลัยแมน) ตัดผ่านตำบลทุ่งคอก ผ่านหมู่ที่ 1,3,8,10,11 ระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร

สายที่ 3

- ถนนทางหลวงหมายเลข 3387 (สายบ้านหนองวัลย์เปரியง-ทับกระดาน) เชื่อมต่อถนนทางหลวงหมายเลข 321 ตัดผ่านหมู่ที่ 1,2,3 ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร

สายที่ 4

- ถนนทางหลวงหมายเลข 3358 (สายตำบลทุ่งคอก-ดอนตาเพชร) และถนนทางหลวงหมายเลข 3356 ตัดผ่านหมู่ที่ 4,5,6 และเทศบาลตำบลทุ่งคอก ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร

สายที่ 5

- ถนน รพช. สายปากคอก-หนองชัน ถนนลาดยางแยกจากถนนทางหลวงหมายเลข 321 (มาลัยแมน) ติดต่อกับถนนทางหลวงหมายเลข 3387 ผ่านหมู่ที่ 3,4,11 ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร (ปัจจุบันอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของ อบจ.สุพรรณบุรี)

สายที่ 6

- ถนนลาดยางสายวังตะกู-หนองโพธิ์ แยกจากถนนทางหลวงหมายเลข 321 ติดต่อกับถนนสายเนินพระปรารค์-ดอนมะเกลือ ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร (ปัจจุบันอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของ อบจ.สุพรรณบุรี)

สายที่ 7

- ถนนลาดยางสายทุ่งคอก-ทุ่งเจริญ แยกจากถนนทางหลวงหมายเลข 321 ติดต่อกับถนนสายทุ่งเข็น-ดอนมะเกลือ ผ่านหมู่ที่ 9,10,15 ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร



สายที่ 8

- ถนนลาดยางสายปากคอก-ทุ่งเจริญ แยกจากถนนทางหลวงหมายเลข 321 ติดต่อกับถนนสายทุ่งเขิน-ดอนมะเกลือ ผ่านหมู่ที่ 11,15 ระยะทางประมาณ 3.5 กิโลเมตร

สายที่ 9

- ถนนลาดยางสายทุ่งเขิน-ดอนมะเกลือ ผ่านหมู่ที่ 12,15 ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร

สายที่ 10

- ถนนลาดยางสายบ้านศรีเฉลิมเขต-หนองซัน ไปติดต่อกับถนนสายหนองวัลย์เปรียง ผ่านหมู่ที่ 1,2 ระยะทางประมาณ 3.1 กิโลเมตร

นอกจากนี้ การเดินทางระหว่างตำบลทุ่งคอกไปยังอำเภอหรือจังหวัดอื่น ยังมีรถโดยสารประจำทางวิ่งผ่านตำบล 3 สาย คือ สาย 998 กรุงเทพฯ-ด่านช้าง สาย 88 กรุงเทพฯ-สุพรรณบุรี สาย 80 กรุงเทพฯ-บางลี่

2) การไฟฟ้า

ตำบลทุ่งคอกใช้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยไฟฟ้าเข้าถึงครบทั้ง 16 หมู่บ้าน จำนวนประชากรที่มีไฟฟ้าใช้คิดเป็นร้อยละ 99.2 ของประชากรทั้งหมดในตำบล

3) การประปา

ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก มีน้ำประปาใช้ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 16 หมู่บ้าน โดยแบ่งเป็น

- ระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 3 บ้านหนองวัลย์เปรียง ให้บริการครอบคลุมพื้นที่หมู่ 1,2,3,4 และหมู่ที่ 11 เป็นบางส่วน
- ระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 6 บ้านโป่ง ให้บริการครอบคลุมพื้นที่หมู่ 5,6,7,14,16
- ระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 12 บ้านทุ่งเขิน ให้บริการครอบคลุมพื้นที่หมู่ 10,11,12,13,15
- ระบบประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 9 บ้านลองตอง ให้บริการภายในเขตพื้นที่หมู่ 9 และดูแลบริหารจัดการโดยหมู่บ้านเอง
- มีใช้บริการน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค อู่ทอง – สระยายโสม หมู่ที่ 8,10,11 เป็นบางส่วน
- ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้านโดยการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งคอก มีทั้งหมด 1,821 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2562) คิดเป็นร้อย



ละ 85 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 15 ใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาค , น้ำจากคลองชลประทาน และสระน้ำในพื้นที่ซึ่งสามารถเก็บกักน้ำได้ตลอดปี

2.4.5 ด้านเศรษฐกิจ

1) อาชีพ

ตำบลทุ่งคอก มีกลุ่มอาชีพ ดังนี้

- กลุ่มผลิตภัณฑ์กระเป๋าผ้าทอพื้นเมือง หมู่ 1 จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มผ้าทอพื้นเมือง หมู่ 6 จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มผลิตพวงมาลัยจากดินหอม หมู่ 9 จำนวน 1 กลุ่ม
- กลุ่มแม่บ้านวางเทียนผลิตน้ำพริกแกง หมู่ 9,13 จำนวน 2 กลุ่ม

2) หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- สถานีบริการน้ำมัน 4 แห่ง
- โรงงานทำขนม 5 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม 16 แห่ง

3) การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวสำคัญของชาวตำบลทุ่งคอก ทั้งที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก และเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งคอก ได้แก่

วัดทุ่งเขิน

เป็นสถานที่ท่องเที่ยวประเภท ศิลปะ วัฒนธรรม และแหล่งมรดก ตั้งอยู่เลขที่ 97 บ้านทุ่งเขิน หมู่ที่ 12 ต.ทุ่งคอก อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี วัดทุ่งเขินนี้ เป็นศูนย์รวมของคนหลายหมู่บ้านมาร่วมกันบำเพ็ญกุศล มีกิจกรรมทางศาสนา มีการสืบสานประเพณีแห่งตะขาบซึ่งเป็น วัฒนธรรมของชาวไทยรามัญ



ภาพที่ 4 วัดทุ่งเซ็น

วัดทุ่งคอก เป็นสถานที่ท่องเที่ยวประเภท สถานที่ศักดิ์สิทธิ์ ตั้งอยู่ ซอยเทศบาล 9 ต.ทุ่งคอก อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี (เขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งคอก) มีการจัดงานสมโภชน์เป็นประจำทุกปีช่วงต้นเดือนเมษายน เพื่อให้ประชาชนร่วมนมัสการหลวงพ่อด่าง (พระครูสุวรรณเสารุกิจ) พระเกจิของจังหวัดสุพรรณบุรี ท่านมีจริยวัตรที่งดงามและเป็นທີ່เลื่อมใสของคนสุพรรณบุรีมาจนถึงปัจจุบัน



ภาพที่ 5 วัดทุ่งคอก



4) อุตสาหกรรม

ด้านอุตสาหกรรม ภายในตำบลทุ่งคอก มีโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ โรงงานผลิตเบาะ โรงงานบรรจุยาปราบศัตรูพืชและวัชพืช โรงงานผลิตไฟแช็ค โรงงานหล่อเหล็ก โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ โรงงานผลิตและจำหน่ายรองเท้า นอกจากนี้ยังมีอุตสาหกรรมในครัวเรือนซึ่งมีจำนวนน้อย

5) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ตำบลทุ่งคอก มีแหล่งธุรกิจ การพาณิชย์และการบริการ ดังนี้

- สถานีบริการน้ำมัน 4 แห่ง - ร้านขายอะไหล่รถยนต์ 3 แห่ง
- โรงงานทำขนม 5 แห่ง - ร้านอ็อก เชื่อม กลึง 3 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม 16 แห่ง - ฟาร์ม 6 แห่ง
- ร้านขายยา 1 แห่ง - บ้านเช่า / ห้องเช่า 6 แห่ง
- บริษัทประกันภัยรถยนต์ 4 แห่ง - ร้านอาหาร 4 แห่ง
- บริษัทเงินทุน 5 แห่ง - ร้านมินิมาร์ท/ซูเปอร์ 2 แห่ง
- อู่ซ่อมรถยนต์ 10 แห่ง - ร้านขายของชำ 30 แห่ง
- ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ 1 แห่ง - ร้านตัดผมชาย 4 แห่ง
- ร้านรับซื้อของเก่า 4 แห่ง - ร้านเสริมสวย 2 แห่ง
- ตลาดนัด 1 แห่ง - บริษัทจำหน่ายรถยนต์ 5 แห่ง
- ปั๊มแก๊ส LPG 1 แห่ง
- สำนักงานขนส่งจังหวัดสุพรรณบุรี สาขาอำเภอสองพี่น้อง 1 แห่ง

2.4.6 ด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก มีศาสนาเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ โดยร้อยละ 99 นับถือศาสนาพุทธ และร้อยละ 1 นับถือศาสนาอื่น ๆ สำหรับข้อห้ามจะปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ที่ชุมชนคิดและกำหนดร่วมกัน

2) ประเพณีและงานประจำปี

ด้านขนบธรรมเนียมประเพณี ของประชาชนตำบลทุ่งคอก จะกระทำตามพิธีกรรมทางศาสนาที่ตนนับถือ เช่น ไทยพุทธ ที่นับถือพระพุทธศาสนา ก็จะประกอบพิธีกรรมทางศาสนาพุทธ เช่น การทำบุญตักบาตรในวันพระ และวันสำคัญทางศาสนา ส่วนคนที่มีเชื้อสายจีน ก็จะมีพิธีกรรมทางศาสนาของตน เช่น การทำบุญวันสารทจีน วันตรุษจีน พิธีศพ ก็จะมีทั้งพิธีทางประเพณีจีนและไทย แต่ปัจจุบันเริ่มจะหันมาประกอบพิธีทางคนไทย



งานประจำปี การจัดงานประจำปีจะจัดตามประเพณีที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาโดยตลอด คือ ประเพณีสงกรานต์ในวันสงกรานต์ ประเพณีแห่เทียน และทำบุญในวันเข้าพรรษา ประเพณีทำบุญตักบาตรเทโวในวันออกพรรษานอกจากนี้ยังมีราษฎรบางส่วนที่เข้าวัดถือศีล ในระหว่างเข้าพรรษาทุกปี

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งคอก มีวิถีชีวิตในการดำเนินชีวิตประจำวันตามท้องถิ่นของตนเอง แบบเรียบง่าย ใช้ภาษาไทยดั้งเดิมเป็นภาษาท้องถิ่น และมีภาษาอื่นปะปนบ้าง เล็กน้อย เช่น ภาษามอญ ภาษาจีน เฉพาะชนกลุ่มน้อย

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกของตำบลทุ่งคอก ส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าที่ผลิตจากกลุ่มอาชีพภายในตำบล เช่น ผ้าทอพื้นเมือง ผลิตภัณฑ์ผ้าทอ (กระเป๋า) เป็นต้น



ภาพที่ 6 ผลิตภัณฑ์ผ้าทอ(กระเป๋า)

2.4.7 ด้านทรัพยากรธรรมชาติ

1) ป่าไม้

ทรัพยากรธรรมชาติ ด้านป่าไม้ของตำบลทุ่งคอก แต่เดิมเป็นป่าเบญจพรรณ มีไม้แดง ป่าไผ่ ไม้รังหนาแน่น ต่อมาได้มีการหักร้างถางพง เพื่อปลูกยาสูบ ทำไร่ฝ้าย และมีการปลูกตั้งบ้านเรือนจำนวนมากขึ้น ทำให้ปัจจุบันป่าไม้มีลักษณะเป็นป่าโปร่ง คือ มีต้นไม้ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขึ้นกระจัดกระจายทั่วไป ไม่หนาทึบ แต่ยังคงมีความอุดมสมบูรณ์ และความชุ่มชื้นอยู่มาก พื้นที่ส่วนใหญ่ถูกเปลี่ยนเป็นไร่อ้อย และใช้ทำนา เป็นต้น



2) แหล่งน้ำ

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก มีแหล่งน้ำตามธรรมชาติ , แหล่งน้ำเพื่อการเกษตร สำหรับใช้ในการอุปโภค-บริโภค ดังนี้

- บึง,หนอง	จำนวน	4	แห่ง
- คลอง	จำนวน	4	สาย
- คลองชลประทาน	จำนวน	4	สาย
- สระเก็บน้ำ (แหล่งเก็บน้ำไว้ใช้สำหรับครัวเรือน)			

2.4.8 ด้านกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาชุมชน

1) งานด้านโยธา

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจออกแบบการจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบ กฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงาน การก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรม เครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงาน เครื่องจักรกล การควบคุมการบำรุงรักษาเครื่องจักรและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 7 งานด้านโยธา

2) งานภาษี

ภาษีที่ อบต.จัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย



ภาพที่ 8 งานด้านภาษี

3) งานด้านการศึกษา

ภาระหน้าที่เกี่ยวกับงานจัดการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ของท้องถิ่น งานสันตนาการ งานการศึกษา งานศิลปวัฒนธรรม งานส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาและนันทนาการ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งส่วนราชการ ภายในออกเป็น 2 งาน คือ งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และ งานกิจการโรงเรียน



ภาพที่ 9 งานด้านการศึกษา

4) งานด้านพัฒนาชุมชน



งานฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน จัดทำโครงการช่วยเหลือในด้านต่างๆให้แก่ชุมชน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย



ภาพที่ 10 งานด้านพัฒนาชุมชน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก สาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้ หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.90 มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.90 มีอาชีพรับจ้าง /เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.80 เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 93.00 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 52.40 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสาราณียธรรมของ องค์การบริหารส่วน ตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่าด้านระดับ



การศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ไม่ เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลัก สารานุกรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดย ภาพรวมมีดังนี้ 1) มีความเชื่อตรงต่อหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ 2) สร้างความสามัคคี กลมเกลียวให้ เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันใน การร่วมกันพัฒนา 3) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะก็คือ การรู้จักเอื้อเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์กัน ด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว 4) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จัก แสวงหาจุดร่วม และสงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกัน และกันคิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทอน อำเภอ พุ่งหว้า จังหวัดสตูล โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้งานงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ การ ให้ความช่วยเหลือด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และ การดำเนินงานการศึกษา ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 200 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) โดยผลการพิจารณาเป็นงาน พบว่า งานให้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคารและการดำเนินงานการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาคือ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้ พิการ ($\bar{X} = 4.64$) และการให้ความช่วยเหลือ ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นลำดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$)

วรรณิ เตียววิเศษ (2548) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ เทศบาลเมืองศรีราชาผลการประเมินพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจ ต่อบริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อบริการกองการศึกษา พบว่ามีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อบริการและส่วนด้านความพึงพอใจต่อ สภาพภูมิทัศน์ ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชาพบว่าแต่ละหน่วยงาน ประชาชนส่วนใหญ่ มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการระหว่าง หน่วยงานต่างๆ พบว่ากองช่างสุขาภิบาลกองช่างและกองวิชาการและแผนมีสัดส่วนของประชาชนที่มี ความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นๆ คือร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อย ละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่ามีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความ



พึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการของกองช่างสุขาภิบาลสูงเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

อำภร ศรราช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะของประชาชนกับความพึงพอใจของ ประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในตำบลไทรงาม จำนวน 132 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี Tukey ผลการวิจัย พบว่า 1) ด้านการบริการภายในอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการบริการภายนอก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านสวัสดิการมีความพึงพอใจในด้าน การส่งเสริมสุขภาพ ชีวิตผู้สูงอายุและการอบรมเสริมสร้างความรู้แก่ อสม. หรือผู้นำชุมชนหรือแกนนำ สุขภาพอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม แก้ไขและปรับปรุงเรื่อง การพัฒนาสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ เป็นต้น 2) ผลการ เปรียบเทียบคุณลักษณะของ ประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านที่มีต่อการพัฒนา ท้องถิ่นขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไทรงาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการ ภายนอกมีความแตกต่างกัน อย่างน้อย 2 หมู่บ้าน ส่วนความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการ ภายในและด้านสวัสดิการไม่มีความแตกต่างกัน

พงษ์ไพบูลย์ ศีลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มา รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ด้านความ พึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการกำหนด กระบวนงานหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ ของเทศบาลเป็นผู้มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใจ พุดจาไพเราะและมึ ความสุภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆจากการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาส ให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย



ตามลำดับ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดีผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

แอนนา สำราญ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการวัดระดับความสุขของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลา อำเภอกะรุ่ จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่าระดับความสุขของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ด้านเศรษฐกิจเป็นธรรม และเข้มแข็งระดับความสุขอยู่ในระดับมาก ด้านครอบครัวอบอุ่นระดับความสุขอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านชุมชนเข้มแข็งระดับความสุขอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมดี มีนิเวศสมดุลระดับความสุขอยู่ในระดับมาก ด้านสังคมมีประชาธิปไตยมีธรรมมาภิบาลระดับความสุขอยู่ระดับมาก ดังนั้นจากการศึกษาพบว่าระดับความสุขของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกมลาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นในการพัฒนาตำบลควรให้ความสำคัญนโยบายสาธารณะที่เน้นคุณภาพชีวิตของชุมชนให้ตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนให้มีความสุขอย่างแท้จริง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอย่างยั่งยืนตลอดไป

องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ (2559) นำเสนอรายงานการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอุดมทรัพย์ อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ผู้มาใช้บริการในหน่วยงาน โดยพิจารณาทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 100 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร ด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พอใจมาก เฉลี่ยร้อยละ 91.33 ประชาชนให้ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียบร้อย ร้อยละ 96 รองลงมาตามลำดับ คือ ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจให้บริการ ด้วยความเต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 91 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90 และประชาชนให้ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้ชัดเจน ร้อยละ 85

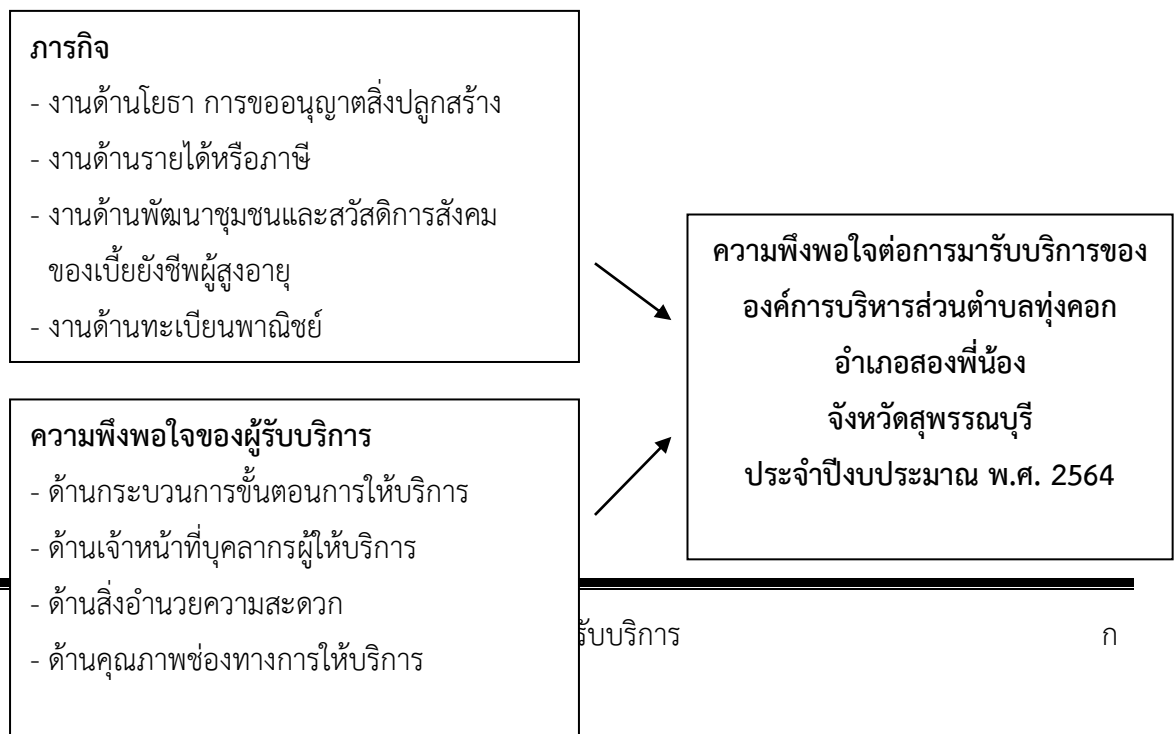


Emma and Bob (2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ของประชาชนในการให้บริการห้องสมุดประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ของผู้ใช้และความคาดหวังของบริการห้องสมุดประชาชนโดยเน้นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพวกเขา และวิธีการที่พวกเขามี ปฏิสัมพันธ์ พบว่าประสบการณ์ห้องสมุดมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการรับรู้และความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นใน การให้บริการในภาพรวม พบว่ารูปแบบการใช้งานในระหว่าง ประสบการณ์การบริการ พบว่ามีความสำคัญต่อการ รับรู้และสร้างความคาดหวัง และพบว่าความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้และการรับรู้มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดประชาชน

Walle and Ryzin (2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่น โดยพบว่าการแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการ การ สาธารณะในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณ และความ รับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับ ของคำถามมีความสำคัญ ต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในของงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล หุ่นคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้มีแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหูนคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกรอบแนวคิดดังนี้





บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งวิธีการดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้กำหนดเป็นกลุ่มประชาชนที่อยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4 งาน โดยในแต่ละงานดังนี้ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้

ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับการคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง 4 งานข้างต้น ในปีงบประมาณ 2564 โดยกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามภารกิจงานด้านบริการ ดังนั้น ในการเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษา วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบวิธีบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เลือกใช้สูตรในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973. P. 727 - 728) แต่เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากร และจำนวนผู้มาใช้บริการที่แน่นอน จึงใช้คำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้



$$e = z \frac{s}{\sqrt{n}} \quad \text{หรือ} \quad n = \left(\frac{z \cdot s}{e}\right)^2$$

เมื่อ	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้
	Z	แทน	ความมั่นใจที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ถ้า Z = 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96
	S	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยกำหนดให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 และความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้เท่ากับ 5 ส่วน ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นั่นคือ $e = 1/5 \cdot s$, $e = s/5$ และ $z = 1.96$ แทนค่าในสูตร

$$n = \left(\frac{1.96 \cdot s}{s/5}\right)^2$$

$$= (1.96 \cdot 5)^2$$

ดังนั้น จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับ 96 หน่วยในแต่ละงาน แต่เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างดังนี้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละงาน ดังนี้

2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	100 คน
2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี	จำนวน	100 คน
2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		
ของเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	100 คน
2.4 งานด้านทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	100 คน

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ฉบับ แต่ละฉบับมี 4 ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และของชมพูนุช กาศสกุล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ แต่ละฉบับมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 4 ตอน คือ



ตอนที่ 1) ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 2) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3) ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ

ตอนที่ 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

หาค่าความถูกต้องและความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบดูความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความชัดเจน ความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการประเมินด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยใช้สูตรของ IOC ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอรรษา ขานิประศาสน์, 2547: น.145-146)

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน + 1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน - 1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบทดสอบโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

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

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

นำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อ โดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์



หลังจากดำเนินการปรับแก้เครื่องมือตามให้ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะแล้ว ดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายใน หาค่าสัมประสิทธิ์โดยค่าที่ยอมรับได้โดยทั่วไปคือต้องมากกว่า 0.8 (Streiner & Norman, 1995, p.7)

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่สร้างขึ้น จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง IOC ในแต่ละฉบับ ดังนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.96

2) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.96

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.98

4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่า IOC ในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า 0.50 และค่า IOC เฉลี่ยรวมทุกๆ ข้อได้เท่ากับ 0.97

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นมีค่าความสอดคล้อง

ผลการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน 30 คน โดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ 0.93 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีความเชื่อมั่น

ดังนั้น จึงสามารถยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้จากข้างต้นมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มหาวิทยาลัยฯ ให้คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล



ได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์ และจริยธรรมในการเก็บข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

ระดับความพึงพอใจ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) (Likert, 1987 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว, 2535) ดังนี้

คะแนน	5 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน	3 คะแนน	หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ในการแปลความจากสูตร (สมโภชน์ อเนกสุข, 2552, หน้า 5) ดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$0.80 = \frac{5 - 1}{5}$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายเป็นเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
4. งานด้านทะเบียนพาณิชย์

ดำเนินการเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้ที่เดินทางมาใช้บริการ โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งในแต่ละงานจำแนกนำเสนอผลการสำรวจข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการแต่ละด้าน

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

การใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	21	21
	10.01 – 12.00 น.	64	64
	12.01 – 14.00 น.	7	7
	14.01 น. – เวลาปิด	8	8
รวม		100	100
การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด	1 – 10 นาที	68	68
	11 – 20 นาที	21	21
	21 – 30 นาที	11	11



การใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	จำนวนคน	ร้อยละ
31 - 40 นาที	0	0
41 - 50 นาที	0	0
มากกว่า 50 นาที	0	0
รวม	100	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. (ร้อยละ 64) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 - 10 นาที (ร้อยละ 68)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	41	41
	หญิง	59	59
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	22	22
	สมรส	67	67
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	11	11
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	7	7
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	1	1
	ม.ต้น/เทียบเท่า	7	7
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	1	1
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	84	84
	ปริญญาตรี	0	0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	22	22
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	38	38
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	40	40
รวม		100	100

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)



มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	12	12
	พนักงานเอกชน	0	0
	รับจ้างทั่วไป	22	22
	เกษตรกร	39	39
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	19	19
	ว่างงาน	8	8
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	4	4
	5,001 – 10,000	38	38
	10,001 – 15,000	55	55
	15,001 – 20,000	0	0
	20,001 – 30,000	0	0
	30,001 – 40,000	0	0
	40,001 – 45,000	0	0
	45,001 – 50,000	0	0
	มากกว่า 50,000	0	0
	ไม่มีรายได้	3	3
รวม	100	100	

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0
	จดหมายข่าว	0	0
	เว็บไซต์	0	0
	ประกาศต่าง ๆ	0	0
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0
	เสียงตามสาย	84	84
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	16	16
	รวม	100	100
งานที่เข้ามาใช้บริการในด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ตรวจแบบแปลนสิ่งปลูกสร้าง	32	32
	ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	3	3
	ขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคาร	29	29
	ขออนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย	36	36
รวม	100	100	

จากตารางที่ 4.2 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 67)



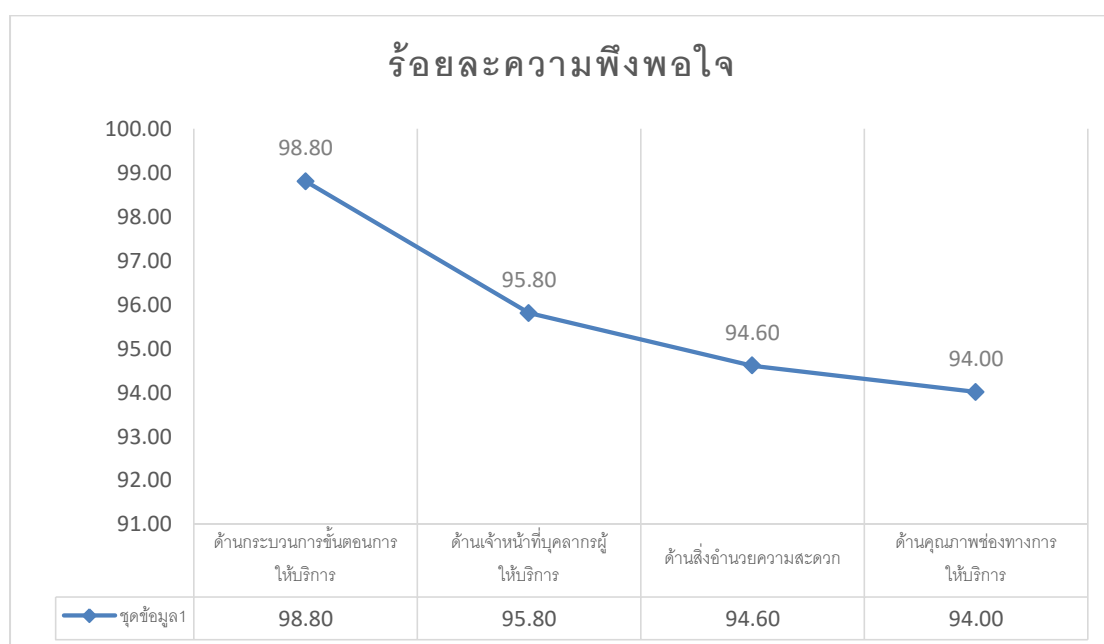
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า (ร้อยละ 84) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 40) มีอาชีพหลัก เกษตรกร (ร้อยละ 39) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 (ร้อยละ 55) ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ของอบต. ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 84) และส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการขอ อนุญาตรื้อถอน เคลื่อนย้าย (ร้อยละ 36)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และ จำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในภาพรวมรายด้าน

ที่	รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	98.80	4.94	0.18	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.80	4.79	0.43	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94.60	4.73	0.49	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	94.00	4.70	0.42	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.80	4.79	0.38	มากที่สุด





จากตารางที่ 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.80, $\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 98.80, $\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.18) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.80, $\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.43) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.60, $\bar{X} = 4.73$, S.D.=0.49) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 94.00, $\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	5.00	0.00	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	5.00	0.00	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.83	0.40	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.92	0.31	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.94	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้าน โยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, S.D.=0.18) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง และการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และ ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการ ให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.31) สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีขั้นตอน ในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.83$, S.D.=0.40)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.95	0.22	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.57	0.57	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.78	0.48	มากที่สุด



ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.67	0.55	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.89	0.35	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.82	0.46	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.82	0.41	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.79	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจล แอลกอฮอล์ ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.35) สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.57$, S.D.=0.57)

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธาคารขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.61	0.65	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.69	0.53	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.59	0.55	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.92	0.27	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.60	0.59	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.64	0.61	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.88	0.38	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.60	0.59	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.77	0.53	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.67	0.57	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.66	0.62	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.81	0.44	มากที่สุด

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.95	0.22	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.89	0.31	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.73	0.49	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) รองลงมา คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.270) และจุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.31) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.59$, S.D.=0.55)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
27	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต. เคลื่อนที่	4.87	0.42	มากที่สุด
28	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.92	0.27	มากที่สุด

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.85	0.39	มากที่สุด
30	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้ช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.88	0.38	มากที่สุด
31	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.34	0.57	มาก
32	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.58	0.65	มากที่สุด
33	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.68	0.57	มากที่สุด
34	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.99	0.10	มากที่สุด
35	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.96	0.20	มากที่สุด
36	มีเจ้าหน้าที่ของอบต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.31	0.58	มาก
37	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.27	0.47	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.70	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 8 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) รองลงมา คือ ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตาม



ช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.27) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 3 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.27$, S.D.=0.47)

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

การใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	21	21
	10.01 – 12.00 น.	64	64
	12.01 – 14.00 น.	7	7
	14.01 น.- เวลาปิด	8	8
	รวม	100	100
การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด	1 – 10 นาที	68	68
	11 – 20 นาที	21	21
	21 – 30 นาที	11	11
	31 – 40 นาที	0	0
	41 – 50 นาที	0	0
	มากกว่า 50 นาที	0	0
	รวม	100	100

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. (ร้อยละ 64) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที (ร้อยละ 68)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามรายได้และภาษี จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	41	41
	หญิง	59	59
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	22	22
	สมรส	67	67
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	11	11
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	7	7
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	84	84
	ม.ต้น/เทียบเท่า	7	7
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	1	1
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	1	1
	ปริญญาตรี	0	0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	22	22
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	38	38
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	40	40
รวม		100	100



ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	12	12
	พนักงานเอกชน	0	0
	รับจ้างทั่วไป	22	22
	เกษตรกร/ประมง	39	39
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	19	19
	ว่างงาน	8	8
รวม		100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	55	55
	5,001 – 10,000	38	38
	10,001 – 15,000	4	4
	15,001 – 20,000	0	0
	20,001 – 30,000	0	0
	30,001 – 40,000	0	0
	40,001 – 45,000	0	0
	45,001 – 50,000	0	0
	มากกว่า 50,000	0	0
ไม่มีรายได้	3	3	
รวม		100	100

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0
	จดหมายข่าว	0	0
	เว็บไซต์	0	0



	ประกาศต่าง ๆ	0	0
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0
	เสียงตามสาย	84	84
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	16	16
	รวม	100	100
งานที่เข้ามาใช้บริการในด้านรายได้หรือ ภาษี	ชำระภาษีบำรุงท้องที่	32	32
	ชำระภาษีป้าย	3	3
	ชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	29	29
	ชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	36	36
	รวม	100	100

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 67) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 84) ระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 40) มีอาชีพหลักเกษตรกร (ร้อยละ 39) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 55) และส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต. ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 84) งานที่เข้ามาใช้บริการในด้านรายได้หรือภาษีชำระค่าอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ร้อยละ 36)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

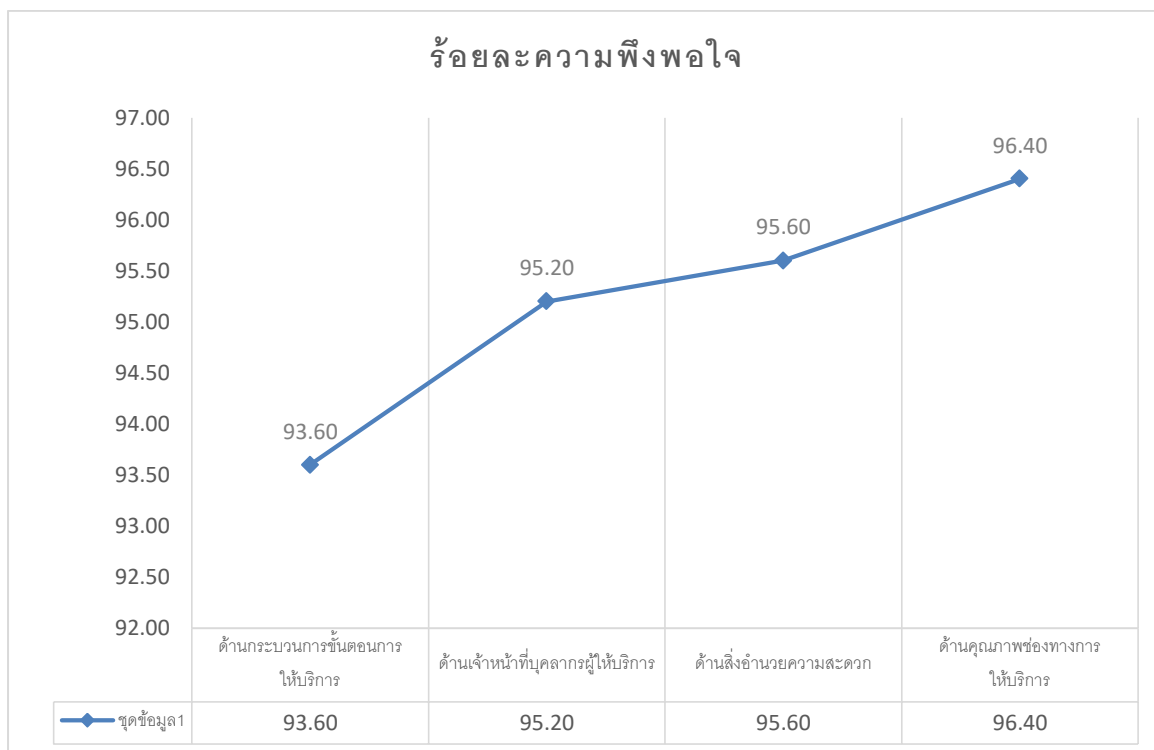
การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้าน รายได้หรือภาษี ในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	93.60	4.68	0.45	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.60	4.78	0.38	มากที่สุด



4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	96.40	4.82	0.35	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.40, \bar{X} = 4.77, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.40, \bar{X} = 4.82, S.D.=0.35) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.60, \bar{X} = 4.78, S.D.=0.38) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.20, \bar{X} = 4.76, S.D.=0.41) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 93.60, \bar{X} = 4.68, S.D.=0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.41	0.49	มาก
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.72	0.47	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.76	0.47	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.37	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.68	0.45	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, S.D.=0.37) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.84$, S.D.=0.37) รองลงมา คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.47) การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 4.72$, S.D.=0.47) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง ($\bar{X} = 4.41$, S.D.=0.49)

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
5	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.52	0.58	มากที่สุด
6	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.73	0.45	มากที่สุด
7	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
8	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.98	0.14	มากที่สุด
9	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.95	0.26	มากที่สุด
10	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.96	0.20	มากที่สุด
11	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.61	0.53	มากที่สุด
12	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.49	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.76	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 7 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.26) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.49$, S.D.=0.70)



ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.90	0.33	มากที่สุด
14	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.58	0.54	มากที่สุด
15	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.64	0.48	มากที่สุด
16	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.65	0.48	มากที่สุด
17	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.65	0.48	มากที่สุด
18	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.98	0.14	มากที่สุด
19	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.98	0.14	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.80	0.45	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.61	0.51	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.60	0.57	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.80	0.45	มากที่สุด
24	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.61	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
25	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.98	0.14	มากที่สุด
26	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.99	0.10	มากที่สุด
27	มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.78	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.28) เมื่อพิจารณาตามรายการ ประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{X} = 4.99$, S.D. = 0.10) รองลงมา คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.41) มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.41) และการ



ตรวจวัดคุณหมุมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.98$, S.D. = 0.41) ตามลำดับสำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.60$, S.D.=0.57)

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โอน เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่	4.92	0.31	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.78	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.65	0.48	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.92	0.27	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.44	0.50	มาก
35	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.91	0.32	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.90	0.30	มากที่สุด
37	มีเจ้าหน้าที่ของ อปต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.91	0.32	มากที่สุด
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.95	0.22	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.82	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 8 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.22) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โอน เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.31) ตามลำดับส่วนที่



เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.65, S.D.=0.48$)

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

การใช้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	71	71.00
	10.01 – 12.00 น.	29	29.00
	12.01 – 14.00 น.	0	0.00
	14.01 น.- เวลาปิด	0	0.00
รวม		100	100
การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด	1 – 10 นาที	61	61.00
	11 – 20 นาที	34	34.00
	21 – 30 นาที	5	5.00
	31 – 40 นาที	0	0.00
	41 – 50 นาที	0	0.00
	มากกว่า 50 นาที	0	0.00
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 71) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 1 – 10 นาที ชั่วโมง (ร้อยละ 61)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	31	31
	หญิง	69	69
	รวม	100	100
สถานภาพสมรส	โสด	7	7
	สมรส	61	61
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	32	32
รวม	100	100	
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	0	0
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	37	37
	ม.ต้น/เทียบเท่า	26	26
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	12	12
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	7	7
	ปริญญาตรี	18	18
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	100	100	
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	25	25
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	33	33
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	42	42
รวม	100	100	

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	34	34
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	42	42
	พนักงานเอกชน	24	24
	รับจ้างทั่วไป	0	0
	เกษตรกร/ประมง	0	0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	0	0
	รวม	100	100



		ว่างงาน	0	0
		รวม	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000		12	12
	5,001 – 10,000		63	63
	10,001 – 15,000		3	3
	15,001 – 20,000		12	12
	20,001 – 30,000		10	10
	30,001 – 40,000		0	0
	40,001 – 45,000		0	0
	45,001 – 50,000		0	0
	มากกว่า 50,000		0	0
	ไม่มีรายได้		0	0
		รวม	100	100

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0
	จดหมายข่าว	0	0
	เว็บไซต์	0	0
	ประกาศต่าง ๆ	32	32
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0
	เสียงตามสาย	56	56
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	12	12
รวม		100	100
ช่องทาง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	รับเงินสดด้วยตนเอง	14	14
	รับเงินสดโดยมอบอำนาจให้บุคคลอื่น หรือญาติรับแทน	22	22
	โอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร	64	64
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 61) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 37) อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 42) มีอาชีพหลักเป็นค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 42) รายได้ต่ำกว่า 5,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 63) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอบต. ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 56) และช่องทางการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร (ร้อยละ 64)

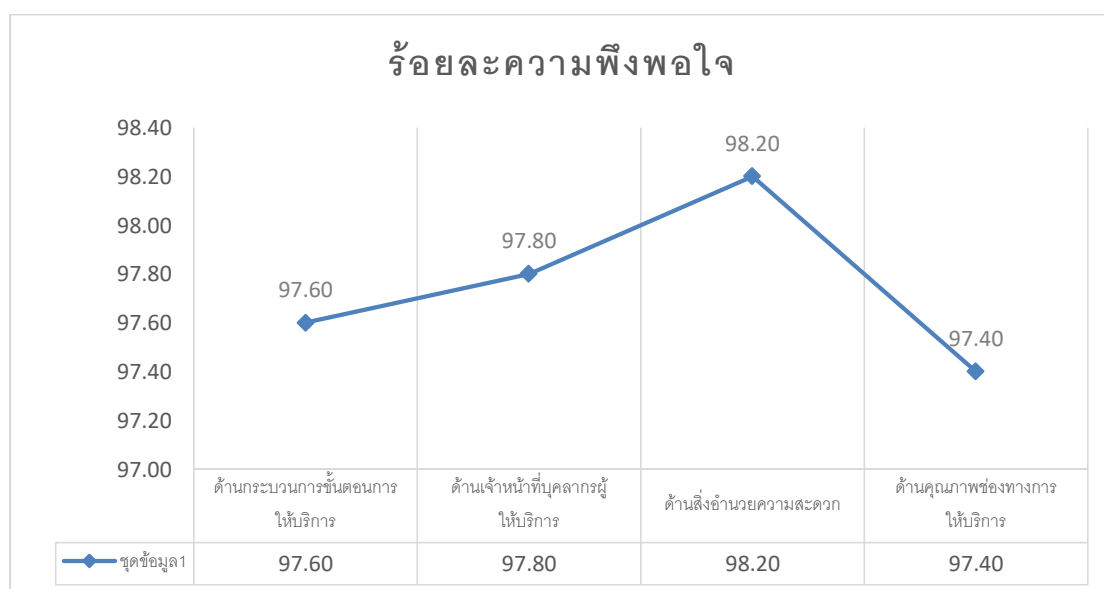


ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมรายด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	97.60	4.88	0.30	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	97.80	4.89	0.30	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.20	4.91	0.25	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	97.40	4.87	0.32	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	97.80	4.89	0.29	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.80, \bar{X} = 4.89, S.D.=0.29) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่ง



อำนวยความสะดวก (ร้อยละ 98.20, \bar{X} = 4.91, S.D.=0.25) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.80, \bar{X} = 4.89, S.D.=0.30) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 97.60, \bar{X} = 4.88, S.D.=0.80) และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.40, \bar{X} = 4.87, S.D.=0.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.98	0.14	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.78	0.42	มากที่สุด
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.84	0.37	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.97	0.17	มากที่สุด
5	ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว	4.82	0.39	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.88	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.88, S.D.=0.30) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (\bar{X} = 4.97, S.D.=0.17) รองลงมา คือ มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน (\bar{X} = 4.84, S.D.=0.37) ในการบริการเบิกจ่ายเงินสดโดยนำไปมอบให้ถึงบ้าน หรือ ในการเบิกจ่ายเงินโดยผ่านธนาคารมีความสะดวก รวดเร็ว (\bar{X} = 4.82, S.D.=0.39) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ (\bar{X} = 4.78, S.D.=0.42)

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.78	0.42	มากที่สุด
7	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.90	0.30	มากที่สุด
8	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
9	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.87	0.34	มากที่สุด
10	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.99	0.10	มากที่สุด
11	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.84	0.37	มากที่สุด



ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
12	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.88	0.33	มากที่สุด
13	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.95	0.22	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.89	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D.=0.30) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{x} = 4.99$, S.D.=0.10) รองลงมา มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{x} = 4.95$, S.D.=0.22) ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.90$, S.D.=0.30) และความเต็มใจกระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.90$, S.D.=0.30) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ($\bar{x} = 4.78$, S.D.=0.42)

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.92	0.27	มากที่สุด
15	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.94	0.24	มากที่สุด
16	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.91	0.29	มากที่สุด
17	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.98	0.14	มากที่สุด
18	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.89	0.31	มากที่สุด
19	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.96	0.20	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.97	0.17	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.78	0.42	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.90	0.30	มากที่สุด
24	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.95	0.22	มากที่สุด
25	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.96	0.20	มากที่สุด

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
26	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	5.00	0.00	มากที่สุด
27	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึง	4.71	0.46	มากที่สุด



ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
	ได้สะดวก			
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.91	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.91$, S.D.=0.25) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{x} = 5.00$, S.D. = 0.00) รองลงมา คือ จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{x} = 4.98$, S.D.=0.14) และจุดบริการแจกแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{x} = 4.96$, S.D.=0.20) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชัน ไทยชนะ) มีความเหมาะสมชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก ($\bar{x} = 4.71$, S.D.=0.25)

ตารางที่ 4.21 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
28	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่	4.76	0.43	มากที่สุด
29	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.89	0.31	มากที่สุด
30	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.81	0.39	มากที่สุด

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.88	0.33	มากที่สุด
32	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.96	0.20	มากที่สุด
33	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.87	0.34	มากที่สุด
34	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.97	0.17	มากที่สุด
35	การจัดให้มีสายด่วนภาษาไทย หรือสายด่วนปลัดฯ	4.85	0.36	มากที่สุด
36	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.88	0.33	มากที่สุด
37	มีเจ้าหน้าที่ของ อปต.พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.86	0.35	มากที่สุด
38	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.86	0.35	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.87	0.32	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, S.D.=0.32) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.97$, S.D.=0.17) รองลงมาคือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) และสามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.31) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.39)

4. งานด้านทะเบียนพาณิชย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลการใช้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์

การสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลการใช้บริการของงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์

การใช้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่	8.30 – 10.00 น.	45	45
	10.01 – 12.00 น.	19	19
	12.01 – 14.00 น.	24	24
	14.01 น.- เวลาปิด	12	12
รวม		100	100
การใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด	1 – 10 นาที	6	6
	11 – 20 นาที	37	37
	21 – 30 นาที	42	42
	31 – 40 นาที	15	15
	41 – 50 นาที	0	0
	มากกว่า 50 นาที	0	0
รวม		100	100

จากตารางที่ 4.22 ผลการสำรวจข้อมูลการใช้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. (ร้อยละ 45) และใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการแต่ละครั้งสูงสุด 21 – 30 นาที (ร้อยละ 42)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 100 คน โดยจะได้นำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีค่าร้อยละมากที่สุดลำดับตามหัวข้อของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านทะเบียนพาณิชย์

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	46	46
	หญิง	54	54
รวม		100	100
สถานภาพสมรส	โสด	22	22
	สมรส	68	68
	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	10	10
รวม		100	100
ระดับการศึกษา	ไม่รู้หนังสือ	5	5
	ประถมศึกษา/เทียบเท่า	38	38
	ม.ต้น/เทียบเท่า	34	34
	ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า	17	17
	อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	2	2
	ปริญญาตรี	4	4
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม		100	100
ระยะเวลาอาศัยในชุมชน	เป็นคนในชุมชนตั้งแต่เกิด	0	0
	อยู่ในชุมชนไม่เกิน 1 ปี	0	0
	อยู่ในชุมชนตั้งแต่ 1 ปี ถึง 5 ปี	35	35
	อยู่ในชุมชนนานกว่า 5 ปี	65	65
รวม		100	100

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
อาชีพหลัก	นักเรียน/นักศึกษา	0	0
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	0
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	0	0
	พนักงานเอกชน	0	0
	รับจ้างทั่วไป	60	60
	เกษตรกร/ประมง	21	21
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	12
	ว่างงาน	7	7
	รวม	100	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000	65	65



	5,001 – 10,000	31	31
	10,001 –15,000	3	3
	15,001 – 20,000	0	0
	20,001 – 30,000	0	0
	30,001 – 40,000	0	0
	40,001 – 45,000	0	0
	45,001 – 50,000	0	0
	มากกว่า 50,000	0	0
	ไม่มีรายได้	1	1
	รวม	100	100

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต.	สื่อสิ่งพิมพ์	0	0
	แผ่นพับ/ใบปลิว	0	0
	จดหมายข่าว	0	0
	เว็บไซต์	0	0
	ประกาศต่าง ๆ	0	0
	สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	0	0
	เสียงตามสาย	68	68
	การบอกต่อจากเพื่อนหรือญาติ	32	32
รวม	100	0	
งานที่เข้ามาใช้บริการในด้านทะเบียนพาณิชย์	การแจ้งเกิด การแจ้งตาย	3	3
	การแจ้งย้ายเข้า/ย้ายออก		
	แจ้งย้ายปลายทางอัตโนมัติ	31	31
	การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน	16	16
	การแจ้งขอเลขที่บ้าน	2	2
	การแจ้งแก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน	5	5
	การตรวจ คัด รับรอง สำเนางานการทะเบียนราษฎร	43	43
รวม	100	100	

จากตารางที่ 4.23 ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านทะเบียนพาณิชย์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 68) ประถมศึกษา/เทียบเท่า (ร้อยละ 34) อาศัยในชุมชนกว่า 5 ปี (ร้อยละ 65) มีอาชีพหลักเป็นรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 60) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 65) รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต. ผ่านทางเสียงตามสาย (ร้อยละ 68) งานที่เข้ามาใช้บริการในด้านทะเบียนพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นงาน การตรวจ คัด รับรอง สำเนางานการทะเบียนราษฎร (ร้อยละ 43)

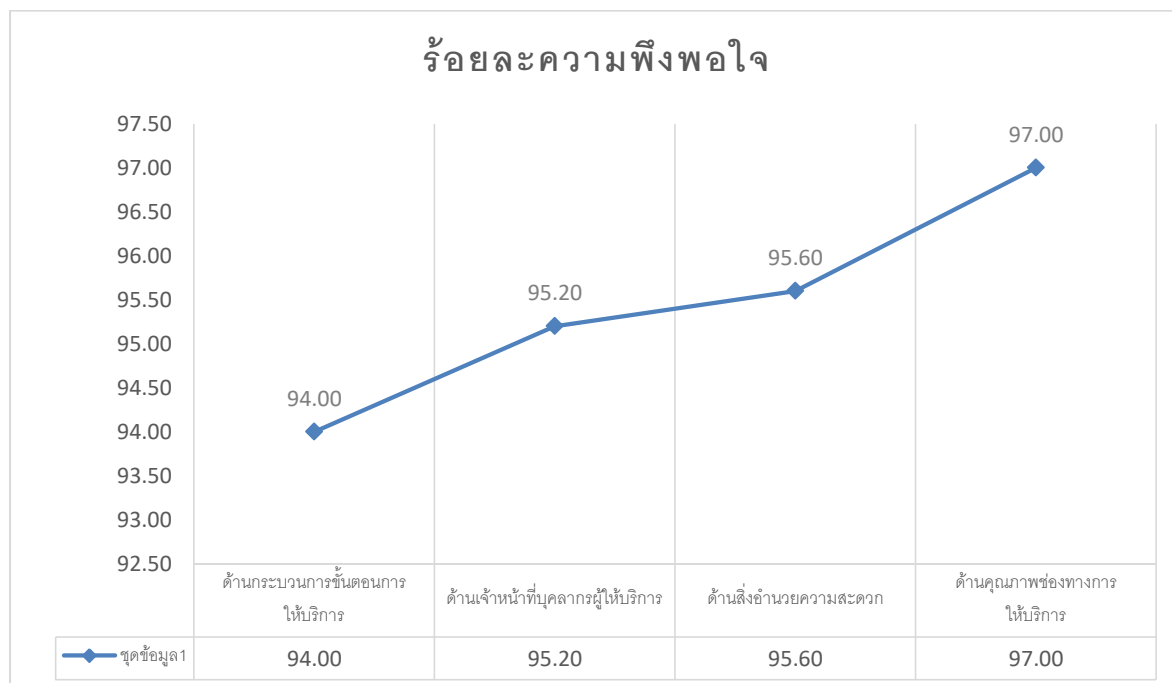
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ



การสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี เกี่ยวกับงานด้านทะเบียน พานิชย์ โดยจะได้นำเสนอข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นภาพรวมราย ด้าน และจำแนกรายการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้าน ทะเบียนพานิชย์ ในภาพรวมรายด้าน

ด้านที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	94.00	4.70	0.45	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	95.20	4.76	0.41	มากที่สุด
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.60	4.78	0.38	มากที่สุด
4	ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ	97.00	4.85	0.32	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวม	95.40	4.77	0.39	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการงานด้านทะเบียนพานิชย์ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.40, \bar{X} = 4.77, S.D.=0.39) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจระดับ มากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.00, \bar{X}



= 4.85, S.D.=0.32) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.60, \bar{X} = 4.78, S.D.=0.38) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.20, \bar{X} = 4.76, S.D.=0.41) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 94.00, \bar{X} = 4.70, S.D.=0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1	การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง	4.75	0.44	มากที่สุด
2	การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้	4.41	0.49	มาก
3	มีขั้นตอนในการให้บริการที่เหมาะสม ชัดเจน และครบถ้วน	4.72	0.47	มากที่สุด
4	มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	0.47	มากที่สุด
5	การจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน และทันสมัย	4.84	0.37	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.70	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.70, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน และทันสมัย (\bar{X} = 4.84, S.D.=0.37) รองลงมา คือ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (\bar{X} = 4.76, S.D.=0.47) การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง (\bar{X} = 4.75, S.D.=0.44) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ (\bar{X} = 4.75, S.D.=0.44)

ตารางที่ 4.26 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ				
6	การสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์	4.52	0.58	มากที่สุด
7	ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร	4.73	0.45	มากที่สุด
8	ความเต็มใจ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
9	ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.98	0.14	มากที่สุด
10	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.95	0.26	มากที่สุด
11	มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้	4.96	0.20	มากที่สุด
12	การแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย และเหมาะสม	4.61	0.53	มากที่สุด
13	มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา	4.49	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.76	0.41	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 7 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ที่สุด ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) รองลงมา คือ มีการให้คำแนะนำ และการตอบข้อซักถามที่ดี และชัดเจน ช่วยแก้ปัญหาข้อสงสัยได้ ($\bar{X} = 4.96$, S.D.=0.20) และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 4.95$, S.D.=0.26) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรอบรู้ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมช่วยแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.49$, S.D.=0.70)

ตารางที่ 4.27 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียนพาณิชย์

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
14	สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.90	0.33	มากที่สุด
15	สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบายงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ	4.58	0.54	มากที่สุด
16	มีการติดป้ายบอกจุดบริการ สถานที่ให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.64	0.48	มากที่สุด
17	จุดหรือช่องที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.65	0.48	มากที่สุด
18	ช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น	4.65	0.48	มากที่สุด
19	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม	4.98	0.14	มากที่สุด
20	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ	4.98	0.14	มากที่สุด
21	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของห้องน้ำ	4.80	0.45	มากที่สุด
22	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่นั่งคอยบริการ	4.61	0.51	มากที่สุด
23	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่บริการน้ำดื่ม	4.60	0.57	มากที่สุด
24	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.80	0.45	มากที่สุด
25	จุดบริการเจลแอลกอฮอล์มีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.61	0.53	มากที่สุด

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
26	การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง	4.98	0.14	มากที่สุด
27	จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก	4.99	0.10	มากที่สุด
28	มีการแจ้งกำหนดการ หรือนัดหมายที่ชัดเจน สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.78	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียนพาณิชย์ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ



โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.99$, S.D.=0.10) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับบริการผู้พิการหรือผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) และการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.98$, S.D.=0.14) ตามลำดับ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.58$, S.D.=0.54)

ตารางที่ 4.28 ความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
29	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต. เคลื่อนที่	4.92	0.31	มากที่สุด
30	สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ข้อที่	รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ				
31	มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.91	0.29	มากที่สุด
32	วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.91	0.29	มากที่สุด
33	แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	0.46	มากที่สุด
34	มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.98	0.14	มากที่สุด
35	มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.50	0.50	มาก
36	การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.91	0.32	มากที่สุด
37	ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร คู่มือต่างๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.90	0.30	มากที่สุด
38	มีเจ้าหน้าที่ของ อปต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.91	0.32	มากที่สุด
39	มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง	4.95	0.22	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.85	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.=0.32) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 10 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โน้ตบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่ ($\bar{X} = 4.92$, S.D.=0.31) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.29) วันเวลาราชการหรือวันหยุดราชการเปิดให้มีช่องทางเข้าถึงได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.29) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.32) และมี



เจ้าหน้าที่ของ อบต. พบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.91$, S.D.=0.32) ตามลำดับ ส่วนที่เหลือ 1 รายการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.50$, S.D.=0.50)

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมจำแนกตามภารกิจ และการให้บริการของอบต.

การให้บริการ	ภารกิจ							
	งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่ง ปลูกสร้าง		งานด้านรายได้ หรือภาษี		งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม ของเป็ยยังชีพ ผู้สูงอายุ		งานด้าน ทะเบียน พาณิชย์	
	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.94	98.80	4.68	93.60	4.88	97.60	4.70	94.00
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ	4.79	95.80	4.76	95.20	4.89	97.80	4.76	95.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	94.60	4.78	95.60	4.91	98.20	4.78	95.60
ด้านคุณภาพช่องทาง การให้บริการ	4.70	94.00	4.82	96.40	4.87	97.40	4.85	97.00

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ($\bar{X} = 4.94$, ร้อยละ 98.80) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.88$, ร้อยละ 97.60) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ($\bar{X} = 4.70$, ร้อยละ 94.00) และงานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.68$, ร้อยละ 93.60) ตามลำดับ

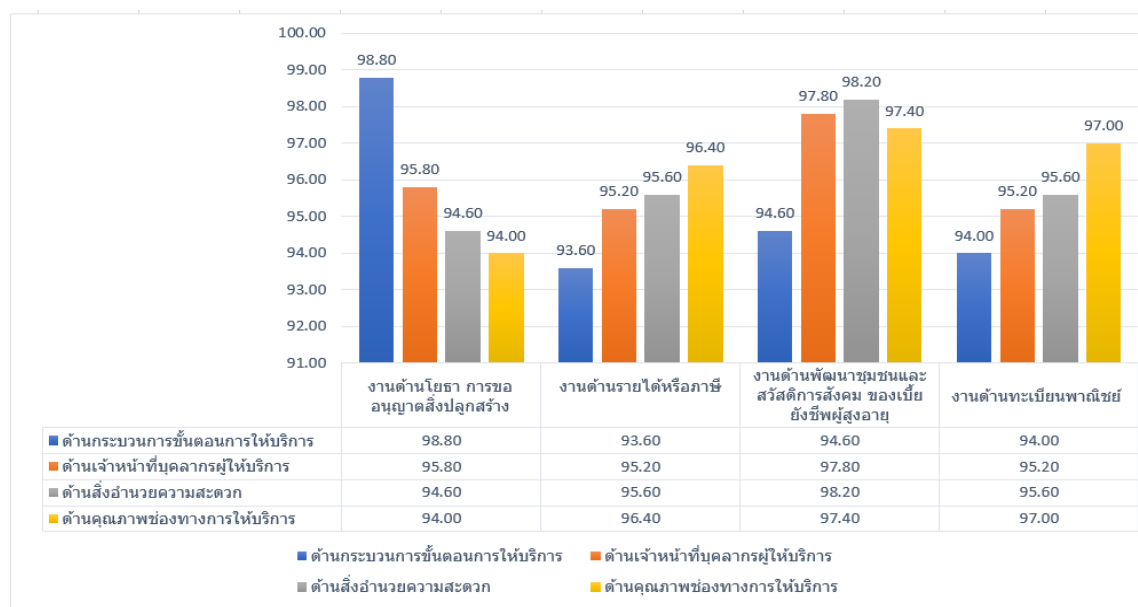
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.89$, ร้อยละ 97.80) รองลงมา คือ งานด้านโยธา



การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (\bar{X} = 4.79, ร้อยละ 95.80) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านทะเบียนพาณิชย์ (\bar{X} = 4.76, ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ (\bar{X} = 4.91, ร้อยละ 98.20) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านทะเบียนพาณิชย์ (\bar{X} = 4.78, ร้อยละ 95.60) และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (\bar{X} = 4.73, ร้อยละ 94.60) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ พบว่าภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ (\bar{X} = 4.87, ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ (\bar{X} = 4.85, ร้อยละ 97.00) งานด้านรายได้หรือภาษี (\bar{X} = 4.82, ร้อยละ 96.40) และงานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (\bar{X} = 4.70, ร้อยละ 94.00)





ตารางที่ 4.30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
งานบริการที่ 1 งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	95.80	4.79	0.38	มากที่สุด	2
งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษี	95.40	4.77	0.42	มากที่สุด	4
งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	97.80	4.89	0.29	มากที่สุด	1
งานบริการที่ 4 งานด้านทะเบียนพาณิชย์	95.40	4.77	0.39	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยรวม	96.20	4.81	0.37	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานหลัก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.20, $\bar{X} = 4.81$, S.D.=0.37) เมื่อพิจารณาในแต่ละภารกิจ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกภารกิจ โดยภารกิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (ร้อยละ 97.80, $\bar{X} = 4.89$, S.D.=0.29) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง (ร้อยละ 95.80, $\bar{X} = 4.79$, S.D.=0.38) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ (ร้อยละ 95.40, $\bar{X} = 4.77$, S.D.=0.39) และงานด้านรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 95.40, $\bar{X} = 4.77$, S.D.=0.42) ตามลำดับ

สรุปในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจ 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยที่มิวิจัยได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละงาน เป็นดังนี้ ร้อยละ 95.80 ร้อยละ 95.40 ร้อยละ 97.80 และร้อยละ 95.40

$$\text{คำนวณ} = (95.80+95.40+97.80+95.40)/4$$

$$= 96.20$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 10 \text{ คะแนน}$$



บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ครอบคลุม 4 งานบริการ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมินใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจสามารถสรุปผลการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเป็ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม 4 งานบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10



5.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ

ในการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริหารจัดการงานบริการภาพรวม ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การแจ้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย ให้ประชาชนเข้าใจง่ายและถูกต้อง และการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ มีการสวมใส่หน้ากากอนามัยและล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จุดสแกน QR code เข้า-ออก (แอปพลิเคชันไทยชนะ) มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าถึงได้สะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีการออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง

3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีผู้ให้คำแนะนำ และมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

4. งานด้านทะเบียนราษฎร

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การจัดเก็บข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน และทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าสถานที่ให้บริการทุกครั้ง และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น โทรศัพท์ โลกออนไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เสียงตามสาย เว็บบอร์ด อปต.เคลื่อนที่



5.2.2 ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในอนาคต

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษา หรือการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการ ให้เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ
3. ผู้บริหารของหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ควรเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับมาตรฐานด้านคุณภาพ การติดตามกำกับดูแล การบริหารงาน และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะของท้องถิ่นไว้ในแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติการประจำปี
4. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหาร และการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
5. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
6. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการ ให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ใน ระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งคอก อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้าน



กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด และโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ปัญหา/อุปสรรค

- ไม่มีปัญหา และอุปสรรค