



**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลกอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2564**

**เสนอ
องค์การบริหารส่วนตำบลกอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี
จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**โดย
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2564 ภายใต้โครงการความร่วมมือเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ แก้ปัญหา กำหนดนโยบาย และพัฒนารูปแบบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ต่อไป

ขณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในภาพรวมและแยกเป็นด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในปีนี้ได้ประเมินประเภทงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสาธารณสุข จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในปี พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนร้อยละ 95.20 นอกจากนี้ขณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ยังได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นที่พึงและรับใช้ประชาชนได้โดยสมบูรณ์

ท้ายที่สุด ขณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ต้องขอขอบพระคุณ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ประสานงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2564 ฉบับนี้ จนประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ

ตุลาคม 2564

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
- ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
- วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
- ขอบเขตการประเมิน.....	2
- นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวของ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์.....	4
- แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ.....	4
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ.....	8
- ธรรมชาติกับองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น.....	9
- สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์.....	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
- การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
- การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน.....	34
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	39
- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	48
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน.....	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	52
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก.....	59

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงจำนวนประชากรและครัวเรือน จากทะเบียนบ้านแยกรายพื้นที่ ระดับหมู่บ้าน.....	15
2.2 แสดงจำนวนประชากรแยกช่วงอายุ แยกชายหญิง.....	16
2.3 แสดงเส้นทางที่ใช้ในการคมนาคมขนส่งภายในตำบลทอนหงส์.....	18
2.4 แสดงจำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้าน ของตำบลทอนหงส์.....	24
2.5 แสดงข้อมูลประชากรแยกตามอาชีพ ของตำบลทอนหงส์.....	27
2.6 แสดงจำนวนประชากรแยกตามการนับถือศาสนา ของตำบลทอนหงส์.....	27
2.7 แสดงข้อมูลรายได้ของประชากรต่อปี ของตำบลทอนหงส์.....	28
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ	
จากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์.....	30
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปรประเภท	
งานที่มาใช้บริการ เพศ อายุ ภูมิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ.....	34
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
ทอนหงส์ในภาพรวมของทุกประเภทงานที่มาใช้บริการ จำแนกตาม	
ระดับความพึงพอใจของรายละเอียดการให้บริการเป็นรายข้อและรายด้าน.....	39
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
ทอนหงส์ในภาพรวมของทุกประเภทงานที่มาใช้บริการ จำแนกตาม	
ระดับความพึงพอใจของรายละเอียดการให้บริการเป็นรายข้อและรายงานบริการ.....	40
4.4 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์	
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	41
4.5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์	
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	42
4.6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์	
งานด้านรายได้หรือภาษี.....	42
4.7 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์	
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	44
4.9 จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายชื่อ.....	44
4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	48

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงอาณาเขตพื้นที่ ตำบลทอนหงส์.....	13
2.2 แสดงอาณาเขตพื้นที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์.....	15
4.1 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามประเภทงาน.....	35
4.2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามเพศ.....	36
4.3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามอายุ.....	36
4.4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามวุฒิการศึกษา.....	37
4.5 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามอาชีพ.....	37
4.6 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	38
4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกเป็นรายด้าน.....	40
4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกเป็นงานบริการ.....	41

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เกิดขึ้นโดยรัฐบาลมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจการบริหารตามภารกิจต่าง ๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อความเจริญของท้องถิ่นและประเทศชาติ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549 มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนพัฒนา ร่วมกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและเป็นการฝึกให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองระดับชาติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีที่สุดกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้เพื่อให้ท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของประเทศเอาไว้ ปัจจุบัน หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล โดยแบ่งเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล, องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.), และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมี 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องรับโอนภารกิจจำนวนมากจากกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ไปดำเนินการแทน อันได้แก่

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย การคมนาคม และขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การผังเมือง การควบคุมอาคาร
- 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย การส่งเสริมอาชีพงานสวัสดิการสังคม นันทนาการ การศึกษา สาธารณสุข การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ประกอบด้วย การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย การวางแผนพัฒนาจังหวัด การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและรักษาป่า การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย การป้องกัน คุ้มครอง ควบคุม ดูแล รักษาโบราณสถาน วัตถุ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ซึ่งมีการกิจให้บริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีการมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทย ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จะต้องมียางงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติ ที่ 2 คือมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง โดยการประเมินจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง ทั้งนี้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลปฏิบัติงานราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอรพทศคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอรพทศคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทงาน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอรพทศคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการประเมินประเภทงานที่ให้บริการ คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งจะอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาระบบการให้บริการ และการกำหนดนโยบายการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอรพทศคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความสุข ความสบายใจ ความสะดวกที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวัดได้จากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปความพึงพอใจการให้บริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการ หรือขั้นตอนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ปฏิบัติตามในการรับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง รูปแบบการเข้าใช้บริการ ที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างสะดวก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัดเตรียมไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
3. ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหา กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1979) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือ แรงจูงใจ (Motivation) ในขณะที่มุลลินส์ (Mullins. 1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและพยายามจะบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป

ราณี เชาวนปรีชา (2538) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกที่ผู้มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

สำหรับสมจิตร กาหวงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ในขณะที่ กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542) อธิบายว่าเป็นการแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์ ส่วนวาริธร ประวิตวงศ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการเป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใด ๆ

1.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังเช่น วิมลลธิธิ ทรายางกูร ซึ่งให้แนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรา สัมพันธ์กับระบบโนทัศน์ที่

เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

นอกจากนี้จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ผลลัพธ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มี คุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมทั้งความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และคุณภาพบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ ผู้ใช้บริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และความเต็มใจที่จะจ่ายของ ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะ แตกต่างกันไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มี อยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ จะต้อง คำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

1.3 ความพึงพอใจต่อบริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service Satisfaction) มี นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้นำแนวคิดและทฤษฎีของมาสโลว์และมิลเลทท์ มาอธิบายไว้ ดังนี้
 มาสโลว์ (Maslow.1954) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของ มนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ มาสโลว์ ได้จัดความต้องการของมนุษย์ไว้ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการ พื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และ ความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ ความ ต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ฯลฯ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้า ร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Deficit Principle) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความหวังของตน มาสโลว์ ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้น ๆ อีกต่อไป โดยคนเหล่านี้จะยอมรับและพึงพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต เพราะเห็นเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progressive Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ จากระดับต่ำไปหาระดับที่สูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

สำหรับ มิลเล็ทท์ (Millett. 1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ผู้รับบริการ จะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพและความสามารถ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อ สนองความต้องการของประชาชน

1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อมร รักษาสัตย์ ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ชี้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้เพียงทำให้เสร็จเท่านั้น แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจของประชาชน จากความหมายดังกล่าวนี้ จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ประยูร เวสารัชช์ (2526) ได้กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1.1 ให้บริการที่เท่ากันแก่สมาชิกสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณที่เหมาะสมไม่มากไม่น้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นาทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักปฏิบัติงานทะเบียนให้นายทะเบียนถือปฏิบัติมาตั้งแต่ปี 2532 ดังนี้

1. ถูกต้อง คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และแบบแผนของทางราชการ รวมทั้งถูกต้องตรงกับความเป็นจริง
2. สะดวก คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และไม่เสียเวลารอคอย รวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพด้วย
3. สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม รวมทั้งประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ
4. ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียน รวมทั้งให้ความร่วมมือ

ต่อมาในปี 2535 ได้ปรับเปลี่ยนเป็นดังนี้

1. ให้บริการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาติดต่องานทะเบียนกับทางราชการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
2. สร้างสรรค์ศรัทธา คือ ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีว่าจะได้รับการช่วยเหลือ การบริการ และการช่วยแก้ปัญหาจากทางราชการได้เป็นอย่างดี ทั้งจะเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ จากประชาชนด้วยความเต็มใจอีกด้วย
3. แก้ไขปัญหา คือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและปัญหาของ ประชาชนให้หมด หรือลดน้อยลงไป
4. พัฒนางานทะเบียน คือ พัฒนางานทะเบียนให้มีความเจริญก้าวหน้า ปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 การวัดความพึงพอใจ

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2523) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือความรู้สึก เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติ หรือทัศนคติ คำนิยมการปรับตัวทัศนคติ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคล อันเนื่องมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้ และ ทัศนคติก็สามารถระบุทิศทางและความมากน้อย หรือความเข้มแข็งได้

การประเมินค่าทัศนคติ ในการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของคนเราต่อสิ่งหนึ่ง เราต้องเสนอข้อความแสดงทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ หลาย ๆ ข้อความ ผู้รับการทดสอบประเมินค่า แต่ละข้อความถือเป็น 1 มาตรา แล้วนำคะแนนจากมาตราต่างๆ มารวม เป็นคะแนนรวม และยึดคะแนนนี้เป็นหลักในการตีความ เนื่องจากถือว่าข้อความต่าง ๆ กว้ดจากทัศนคติต่อสิ่งเดียวกัน ควรมีข้อความหลายข้อความเพื่อให้ข้อความมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือมากขึ้น การให้คะแนนเรากำหนดให้การแสดงทัศนคติในทางบวกเป็นดังนี้

พอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

เมื่อให้ผู้รับการทดสอบประเมินค่าข้อความทั้งหมด แล้วนำคะแนนที่ได้มารวมเป็นคะแนนของทัศนคติที่มีต่อเรื่องที่ทดสอบ ผู้สอบ ผู้เสนอวิธีวัดแบบนี้ คือ คัดเลือกข้อความที่ใช้วัดจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ

2.1 ความหมายของการจัดบริการ

ฟาริดา อับราฮิม (2537) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการว่า หมายถึง การวางรูปแบบและความสัมพันธ์ซึ่งนำไปสู่เป้าหมายของแผนงาน มีการมอบหมายบทบาท กำหนดอำนาจ ความรับผิดชอบ การจัดให้มีการประสานงาน กำหนดขอบเขตงาน ส่วน ฤกษ์ณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง การจัดกิจกรรมให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

จากความหมายที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า การจัดบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามแนวทางนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานบริการที่วางไว้ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ และสนองตอบในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ

แทพเพน (Tappen.1983) กล่าวถึง การจัดบริการว่า เป็นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีระบบ ซึ่งได้แก่การจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสะดวก (Facilities) ได้แก่ ความสะดวกจากการจัดแผนผังความสบายและความปลอดภัยของสถานที่ รวมถึงการเข้าถึงสิ่งสนับสนุนของบริการ
2. การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ (Equipment) ได้แก่ ความพร้อม ความเพียงพอ ของวัสดุอุปกรณ์ การบำรุงรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ และความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3. บุคลากร (Staff) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ อัตราบุคลากรที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ

4. การเงิน (Finance) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน แหล่งที่มาของเงินและความเพียงพอของเงิน

สำหรับ Nancy (1953) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่งแนวทางการเข้าถึงบริการมีดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ส่วน จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้คำนิยามว่า “บริการ” คือสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้บริการทันที หรือเกือบจะทันที และกล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการ ของการบริการที่ดี โดยเสนอว่า “บริการ” ตรงกับคำว่า “SERVICE” ซึ่งมีความหมายของการบริการที่สามารถเป็นหลักปฏิบัติได้ดังนี้

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปาก เรียกร้อง

R = Respectfulness แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntary Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

3. ธรรมชาติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเข้มแข็งและสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน สู่ความเจริญได้ตามที่มุ่งหวังนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ส่วนด้วยกัน เช่น มีการบริหารจัดการที่ดี มีสมาชิกคณะกรรมการบริหารและเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ มีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันจะต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนและหน่วยงานต่างๆ เป็น

อย่างดีด้วย ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องประยุกต์และพัฒนาแนวทางธรรมาภิบาล และตัวชี้วัดเพื่อประเมินตนเองว่าอยู่ในระดับใดและจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง ด้านธรรมาภิบาลขึ้นโดยพิจารณาจากแนวทาง 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. หลักนิติธรรม เป็นการปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของชุมชน และชุมชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการให้สอดคล้องได้ โดยการออกข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ และต้องมุ่งให้เกิดความเป็นธรรม และเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเปิดเวทีประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชน ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ด้วยการปิดประกาศ ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือที่ชุมชนทุกหมู่บ้านหรือการประชาสัมพันธ์ ด้วยรูปแบบอื่นๆ เช่น ทำเป็นเอกสารแจกจ่ายในการประชุม หรือเสียงตามสาย เป็นต้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอำนาจในการบังคับใช้ข้อบังคับ รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ต้องปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับให้ถูกต้องตามที่บัญญัติไว้และต้องบังคับใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นพิเศษ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาค ได้แก่ การจัดเก็บภาษีในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องจัดเก็บอย่างทั่วถึงเท่าเทียม และถูกต้องโดยไม่กลั่นแกล้งหรือลดหย่อนแก่ผู้ใดเป็นการเฉพาะ เป็นต้น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังมีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในฝ่ายพนักงานและสมาชิกสภา ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2. หลักคุณธรรม เป็นการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเป็นแบบอย่างแก่ประชาชนเพื่อเสริมสร้างความซื่อสัตย์สุจริต จริตใจ อุดมคติ มีระเบียบวินัย บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงผู้บริหาร พนักงาน ทุกคนจะต้องยึดหลักหน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยพนักงานส่วนตำบลจะต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มาทำงานตรงเวลา ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ถูกต้อง สมาชิกสภา ต้องตระหนักในหน้าที่ของตนในฐานะเป็นผู้แทนประชาชน ต้องมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์แก่ส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมาประชุมอย่างสม่ำเสมอ พิจารณาเรื่องต่างๆ ในสภาอย่างมีเหตุผลตรงไปตรงมา ยึดหลักผลประโยชน์ส่วนรวม และถูกต้องตามกฎหมาย

3. หลักความโปร่งใส โดยเน้นการปรับกลไกและวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใสให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ได้สะดวก และมีกระบวนการ ให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2539 ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่สามารถทำให้ประชาชนได้รับรู้ได้อย่างกว้างขวาง

4. หลักการมีส่วนร่วม ถือเป็นหลักการที่มีความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการบริหารงานตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แสดงความ

คิดเห็นในการตัดสินใจทำอะไร อย่างไร รวมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสุดท้ายประชาชนย่อมมีสิทธิเหนือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประชาชนเห็นว่าปฏิบัติงานเสียหายล้มเหลว มีพฤติกรรมเสื่อมเสีย นอกจากนั้น กฎหมายยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รัฐธรรมนูญ มาตรา 76 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในมาตรา (16) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องสร้างระบบกลไก ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

5. หลักความรับผิดชอบ หลักข้อนี้มุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตระหนักในอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อประชาชน มีความใส่ใจต่อปัญหาของชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความกล้าหาญที่จะยอมรับผลการกระทำ โดยการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรม และทั่วถึงทั้งในและนอกอาคารสถานที่ให้ประชาชนยึดถือเป็นที่พึ่งได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร้องทุกข์และแจ้งความเดือดร้อนได้สะดวก รวมทั้งควรมีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำหมู่บ้าน มีความจริงใจในการนำโครงการและกิจกรรมที่เสนอโดยประชาชนหรือประชาคมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนี้จะต้องนำโครงการและกิจกรรมที่บรรจุในแผนพัฒนาไปจัดทำข้อบังคับงบประมาณ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามที่สัญญาไว้กับประชาชน หากทำไม่ได้ก็ต้องแจ้งให้ประชาชนทราบ

6. หลักความคุ้มค่า เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยใช้ทรัพยากร งบประมาณ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน

การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และความประหยัด หรือ ป. ได้แก่

ป. ประชาชน คือ การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีประชาชนเป็นเป้าหมายและศูนย์กลาง เช่น การกำหนดโครงการพัฒนาต่างๆ ใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเป็นไปเพื่อ ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก มิใช่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหารหรือพนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ป. ประสิทธิภาพ คือ การทำงานตามกระบวนการที่ถูกต้องอย่างรวดเร็วที่สุด เช่น กรณีประชาชนมาติดต่อข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ประชาชน พร้อมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมายอย่างถูกต้องและรวดเร็วจึงจะถือว่าทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ป. ประสิทธิผล คือ ผลหรือคุณภาพของงานที่ทำตาม ตัวอย่างเรื่อง ประสิทธิภาพได้เน้นในเรื่องความรวดเร็วและถูกต้องตามขั้นตอน แต่ในเรื่อง ของประสิทธิผลจะเน้นที่ความถูกต้องของ ผลงานที่ทำ เช่น การรับชำระภาษีนอกจากจะให้บริการได้อย่างรวดเร็วแล้ว ผลงานที่ทำจะต้องถูกต้องไม่มีปัญหาที่ประชาชนจะต้องกลับมาร้องขอให้แก้ไขอีก

ป. ประหยัด การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนราชการส่วนท้องถิ่น จึงต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเงินงบประมาณทุกบาททุกสตางค์ เป็นของประเทศชาติและประชาชน มิใช่งบประมาณส่วนตัว ดังนั้น การใช้จ่ายงบประมาณจะต้องเป็นไปอย่างรอบคอบยิ่งกว่าเงินส่วนตัว การจัดซื้อพัสดุ ครุภัณฑ์ต้องมีคุณภาพ และเหมาะสมกับราคา เพื่อให้สามารถใช้งานได้ อย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการเปิดกว้างให้มีกระบวนการแข่งขันเสนอราคา

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรตระหนักและมองเห็นความสำคัญ ในการนำหลัก ธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานเพื่อเป้าหมาย 4 ป. ดังกล่าว โดยเฉพาะ ในเรื่องของความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการยึดหลักกฎหมายในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจในการบริหาร ในขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจแก่ ประชาชน เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อ ประโยชน์สูงสุดโดย ส่วนรวม

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของตำบล

ตำบลทอนหงส์ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอพรหมคีรีห่างจากตัวอำเภอ 6 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลนาแหร	อำเภอนบพิตำ
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านเกาะ	อำเภอพรหมคีรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลโมคลาน	ตำบลดอนตะโก อำเภอท่าศาลา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	เทือกเขาหลวงนครศรีธรรมราช	

แผนภาพที่ 2.1 แสดงอาณาเขตพื้นที่ตำบลทอนหงส์



2) ลักษณะของภูมิประเทศ

ตำบลทอนหงส์ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอพรหมคีรี ห่างจากตัวอำเภอ 6 กิโลเมตร มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4016 สายนครศรีธรรมราช-นบพิตำ ตัดผ่านตำบล บริเวณด้านตะวันตกของ

ตำบลเป็นภูเขา คือ เทือกเขานครศรีธรรมราช พื้นที่ของตำบลเป็นพื้นที่ราบเชิงภูเขา ค่อยๆ ลาดเทจากเทือกเขาลงไปเป็นพื้นที่ราบไปทางทิศตะวันออก

3) ลักษณะของภูมิอากาศ

เนื่องจากจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับเส้นศูนย์สูตรและคาบสมุทร ซึ่งมีเทือกเขาหลวงนครศรีธรรมราช อยู่ในเขตภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อน ภูมิอากาศในเขตตำบลทอนหงส์ มี 2 ฤดู คือ ฤดูร้อน และฤดูฝน ตำบลทอนหงส์ มีฝนตกเกือบตลอดทั้งปี ในฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ จะมีฝนตกชุกมากกว่าฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ โดยเฉพาะในเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม ส่วนในฤดูมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ระหว่างเดือน พฤษภาคม-ตุลาคม มีฝนตกน้อยกว่าฤดูมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือเพราะภูมิประเทศมีแนวภูเขาปิดกั้นเป็นเทือกเขายาวทำให้ได้รับกระแสลมมาจากมรสุมนี้ไม่เต็มที่ปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ยตลอดปี 2,429.4 มม.เดือนที่ฝนตกมากที่สุด คือ พฤศจิกายน มีฝนเฉลี่ย 609.7 มม.

4) ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในตำบลทอนหงส์ เป็นดินร่วนปนทรายเนื้อดินค่อนข้างละเอียดนุ่มมือ ยึดหยุ่นได้บ้าง มีการระบายน้ำได้ดีปานกลาง จัดเป็นเนื้อดินที่เหมาะสมสำหรับการเพาะปลูก ในพื้นที่ตำบลทอนหงส์เหมาะกับการปลูกมังคุด ฝรั่ง พาล์ม น้ำมัน ไม้ยืนต้นต่าง ๆ

5) แหล่งน้ำ

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีแหล่งน้ำซึ่งมีลำคลองไหลผ่าน คือ คลองอ้ายเขียว คลองวังลุงคลองชุมชลิ้ง และห้วยหินลับ

6) ป่าไม้

พื้นที่ป่าไม้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมถือได้ว่าเป็นป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ มีไม้หลายประเภท เช่น ไม้ยาง ไม้แดง และไม้มีค่าอื่นๆ รวมทั้งของป่าต่างๆ เช่น หวาย น้ำผึ้ง เป็นต้น สำหรับพื้นที่เชิงเขาจะเป็นพื้นที่ป่าไม้และติดเขตอุทยานแห่งชาติ

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

ตำบลทอนหงส์ แบ่งการปกครองออกเป็นหมู่บ้านจำนวน 9หมู่บ้าน ตั้งแต่หมู่ที่ 1-9 ซึ่งอยู่ภายใต้การปกครองส่วนท้องถิ่น 2 องค์การ คือ

(1) เทศบาลตำบลทอนหงส์

หมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลทอนหงส์ คือ หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 6 บางส่วน

(2) องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

หมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ คือ

หมู่ที่ 1 บ้านแกกอก

หมู่ที่ 3 บ้านอ้ายเขียว

หมู่ที่ 4 บ้านอ้ายคู

หมู่ที่ 5 บ้านในเขียว 1

หมู่ที่ 6 บ้านวังลุง (บางส่วน)

หมู่ที่ 7 บ้านคลองเมียด

หมู่ที่ 8 บ้านชุมขลิ้ง

หมู่ที่ 9 บ้านโนนเขียว 2

แผนภาพที่ 2.2 แสดงอาณาเขตพื้นที่เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล



3. ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรและครัวเรือน จากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับหมู่บ้าน ข้อมูล ณ สิงหาคม 2564 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรและครัวเรือน จากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับหมู่บ้าน

ตำบลทอนหงส์	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	ครัวเรือน
หมู่ที่ 1 บ้านแก็กอ	605	635	1,240	440
หมู่ที่ 3 บ้านอ้ายเขียว	352	357	709	270
หมู่ที่ 4 บ้านอ้ายคู	519	539	1,058	454

ตำบลทอนหงส์	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	ครัวเรือน
หมู่ที่ 5 บ้านโนนเขียว 1	689	731	1,420	482
หมู่ที่ 6 บ้านวังลุ่ม	461	473	934	329
หมู่ที่ 7 บ้านคลองเมียด	197	217	414	166
หมู่ที่ 8 บ้านชุมขลิ้ง	802	841	1,643	527
หมู่ที่ 9 บ้านโนนเขียว 2	523	517	1,040	361
รวม	4,148	4,310	8,458	3,029

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากรแยกช่วงอายุ แยกชายหญิง ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2564 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรแยกช่วงอายุ แยกชายหญิง

ช่วงอายุ	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ช่วงอายุแรกเกิดถึง 6 ปี	243	251	494
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 7 – 12 ปี	261	243	504
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 13 – 18 ปี	334	290	624
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 19 – 29 ปี	651	578	1,229
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 30 – 39 ปี	648	644	1,292
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 40 – 49 ปี	675	680	1,335
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 50 – 59 ปี	594	698	1,292
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 60 – 69 ปี	451	518	969
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 70 – 79 ปี	211	245	456
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 80 – 89 ปี	68	131	199
ช่วงอายุ ตั้งแต่ 90 – ปีขึ้นไป	12	32	44
รวม	4,148	4,310	8,458

4. สภาพทางสังคม

1) การศึกษา ข้อมูลด้านสถานศึกษา ดังนี้

(1) โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง ดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ สิงหาคม 2564)

- 1.1) โรงเรียนบ้านโนนเขียว 1 มีนักเรียน 33 คน
- 1.2) โรงเรียนบ้านโนนเขียว 2 มีนักเรียน 42 คน
- 1.3) โรงเรียนบ้านวังลุ่ม มีนักเรียน 161 คน
- 1.4) โรงเรียนบ้านชุมขลิ้ง มีนักเรียน 68 คน
- 1.5) โรงเรียนวัดใหม่ มีนักเรียน 49 คน

- (2) โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนพรหมคีรีพิทยาคม
 (3) สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ วิทยาลัยการอาชีพพรหม

คีรี

- (4) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลทอนหงส์
 (5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2564)
 (5.1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเก่ากอ มีเด็กเล็ก 26 คน
 (5.2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนเขียว 1 มีเด็กเล็ก 20 คน
 (5.3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนเขียว 2 มีเด็กเล็ก 25 คน

2) สาธารณสุข

สถานบริการสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านอ้ายคู และ
 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลบ้านดอนคา

3) สถาบันและองค์กรทางศาสนา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ประชาชนส่วนใหญ่นับ
 ถือนศาสนาพุทธมีวัดจำนวน 4 แห่ง คือ

- | | |
|------------------------------------|-----------|
| 1) วัดคงคาวง (อ้ายเขียว) | หมู่ที่ 3 |
| 2) วัดใหม่ | หมู่ที่ 4 |
| 3) วัดคลองเมียด | หมู่ที่ 7 |
| 4) วัดมัจฉิมิภูมิจาราม (ท่ายายหนี) | หมู่ที่ 9 |

4) ข้อมูลการประกอบอาชีพ จากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี 2559 จำแนกตามอาชีพได้ดังนี้

- | | | |
|--------------------------|---------------|-------|
| 1) เกษตรกรรม – ทำไร่ | คิดเป็นร้อยละ | 0.04 |
| 2) เกษตรกรรม – ทำสวน | คิดเป็นร้อยละ | 43.30 |
| 3) เกษตรกรรม – ปศุสัตว์ | คิดเป็นร้อยละ | 0.24 |
| 4) รับราชการ เจ้าหน้าที่ | คิดเป็นร้อยละ | 4.50 |
| 5) พนักงานรัฐวิสาหกิจ | คิดเป็นร้อยละ | 0.18 |
| 6) พนักงานบริษัท | คิดเป็นร้อยละ | 1.60 |
| 7) รับจ้างทั่วไป | คิดเป็นร้อยละ | 13.83 |
| 8) ค้าขาย | คิดเป็นร้อยละ | 5.03 |
| 9) ธุรกิจส่วนตัว | คิดเป็นร้อยละ | 2.56 |
| 10) อาชีพอื่น ๆ | คิดเป็นร้อยละ | 1.91 |
| 11) กำลังศึกษา | คิดเป็นร้อยละ | 23.34 |
| 12) ไม่มีอาชีพ | คิดเป็นร้อยละ | 3.47 |

5. ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่งเส้นทางที่ใช้ในการคมนาคมขนส่งภายในตำบลทอนหงส์มีดังนี้

ตารางที่ 2.3 แสดงเส้นทางที่ใช้ในการคมนาคมขนส่งภายในตำบลทอนหงส์

รายชื่อถนน		ที่ตั้งถนน		ระยะทาง (ก.ม.)
1	แขวงการทาง-เขาปลิง	1	ทอนหงส์	1.33
2	หัวสะพานโรงเรียนบ้านวังลู่-สี่แยกไธ่	1	ทอนหงส์	1.16
3	บ้านนางพา-ครูวินัย	1	ทอนหงส์	1.33
4	ศาลาเฉลิมพระเกียรติ-เขาม่วง	1	ทอนหงส์	0.77
5	สี่แยกไธ่-บ้านนายฉิด	1	ทอนหงส์	1.3
6	หัวสะพาน ม.1-ศาลาเฉลิมพระเกียรติ	1	ทอนหงส์	0.93
7	หัวสะพานคลองปลายหวัค-ชมรมอนุรักษ์ฯ	1	ทอนหงส์	1.63
8	สี่แยกชุมขลิ้ง-ศาลาเฉลิมพระเกียรติ	1	ทอนหงส์	4.05
9	ศาลาเฉลิมพระเกียรติ-เขาไฟไหม้	1	ทอนหงส์	1.25
10	หัวสะพานนายเจียม-บ้านนายจิตร	1	ทอนหงส์	1
11	สามแยกบ้านนางสมจิตร-สามแยกหัวสะพานคลองปลายหวัค	1	ทอนหงส์	1.58
12	สายแก้วขึ้นอุทิศ	1	ทอนหงส์	0.7
13	แก่งอ-บ้านครูจินตนา	1	ทอนหงส์	1.74
14	สามแยกบ้านนางซีพ-สวนปาล์มนายณรงค์	1	ทอนหงส์	1.41
15	สามแยกสวนจำปานายสุพนธ์-สี่แยกสวนทุเรียนนายลิขิต	1	ทอนหงส์	0.91
16	สี่แยกไธ่-สามแยกสวนนายลิขิต	1	ทอนหงส์	0.82
17	ห้วยจำปา-สี่แยกสวนทุเรียนนายลิขิต	1	ทอนหงส์	0.93
18	สายฝายคลองหวัค	1	ทอนหงส์	0.24
19	สายบ้านนายกริธา-บ้านนายอุดม	1	ทอนหงส์	0.58
20	สายหัวสะพานโรงเรียนบ้านวังลู่-บ้านนายวีระ	1	ทอนหงส์	1.93
21	บ้านนายสุวรรณ-บ้านนายริน	1	ทอนหงส์	0.5
22	สามแยกสวนนายสมพงศ์-สวนนางพุ่ม	1	ทอนหงส์	1.01
23	สายสวนหัวโคก-ฝายน้ำล้น	1	ทอนหงส์	0.47
24	สวนหัวโคก-ฝายชลประทาน	1	ทอนหงส์	0.38
25	บ้านนายณรงค์-หัวสะพานหมู่ที่1	1	ทอนหงส์	0.3
26	สายสามแยกบ้านนายมารุต-สวนนายสุดใจ	1	ทอนหงส์	0.78
27	ฝาย ม.1-ม.6	1,6	ทอนหงส์	0.27
28	บ้านในเขียว-บ้านวังยาว	3	ทอนหงส์	3.735
29	สายบ้านนายสำเร็จ-บ้านนายสมใจ	3	ทอนหงส์	0.63
30	บ้านนายวิศิษฐ์-บ้านน้ำมัน	3	ทอนหงส์	0.25

รายชื่อถนน		ที่ตั้งถนน		ระยะทาง (ก.ม.)
31	สายบ้านนายสมพงศ์-เขาวัด	3	ทอนหงส์	0.73
32	ประต้วัดคงคาวง-หัวสะพานวัดคงคาวง	3	ทอนหงส์	0.12
33	สายบ้านวังยาว	3	ทอนหงส์	0.4
34	สายซอย10	3	ทอนหงส์	0.77
35	สายบ้านนางอุดม-สวนวัด	3	ทอนหงส์	1.01
36	สายสวนวัด-ห้วยเตง	3	ทอนหงส์	0.5
37	สายบ้านนายวินัย-ห้วยสาธารณะ	3	ทอนหงส์	0.05
38	บ้านในเขียว-บ้านเขาพนม	4	ทอนหงส์	2.48
39	สี่แยกบ่อตันโก-สี่แยกบ้านอาจารย์โกเมศวร์	4	ทอนหงส์	0.77
40	สายสี่แยกบ้านอาจารย์โกเมศวร์-บ้านนายบัญญัติ	4	ทอนหงส์	1.03
41	สายโรงรม-สี่แยกอาจารย์โกเมศวร์	4	ทอนหงส์	0.42
42	สายบ้านนางคล้าย-โรงรม	4	ทอนหงส์	1.55
43	สายบ้านนางอนงค์-บ้านนายฉันท	4	ทอนหงส์	1.49
44	สายห้วยคลองสื่อนสี่แยกบ้านอาจารย์โกเมศวร์	4	ทอนหงส์	1.45
45	โรงเรียนวัดใหม่-สี่แยกพระตำหนัก	4	ทอนหงส์	1.96
46	บ้านนายสมพงศ์-บ้านนายเสนอ	4	ทอนหงส์	0.73
47	สายบ้านนายพล กรดกางกั้น	4	ทอนหงส์	0.12
48	โรงรม-หลังเขา	4	ทอนหงส์	2.01
49	สายบ้านนายสมวงศ์-บ้านนางประกอบ	4	ทอนหงส์	0.47
50	สายบ้านนายเปี้ยก-หัวสะพานวัดท่ายายหนี	4	ทอนหงส์	0.2
51	สายวัดใหม่-บ้านนายอนุสน	4	ทอนหงส์	0.66
52	วัดใหม่-คลองเมียด	4,7	ทอนหงส์	4.869
53	วนอุทยานน้ำตกอ้ายเขียว	5	ทอนหงส์	4.5
54	ห้วยทรายขาว-ในเขียว 1	5	ทอนหงส์	1.3
55	บ้านนายเฉลิม-บ้านนางปรีก	5	ทอนหงส์	0.5
56	บ้านนางสมศรี-ห้วยนายแก้ว	5	ทอนหงส์	0.28
57	สายบ้านนายสมรินทร์-บ้านนายนักรบ	5	ทอนหงส์	0.69
58	สายบ้านนางกระจ่าง-พรุชน	5	ทอนหงส์	1.08
59	บ้านนายจำเริญ-บ้านนางสัว	5	ทอนหงส์	0.64
60	บ้านนางสวาท-บ้านนายประภาส	5	ทอนหงส์	0.66
61	สายบ้านนางประนอม-บ้านนายครบ	5	ทอนหงส์	0.81
62	สายห้วยนาเหม็ด-บ้านนางเลียน	5	ทอนหงส์	0.35
63	สายห้วยนาเหม็ด	5	ทอนหงส์	0.43

รายชื่อถนน		ที่ตั้งถนน		ระยะทาง (ก.ม.)
64	สายโรงเรียนบ้านโนนเขียว1	5	ทอนหงส์	0.15
65	โนนเขียว-พรุชน	5	ทอนหงส์	1.14
66	สายห้วยนายแก้ว-ห้วยนายระลึก	5	ทอนหงส์	0.84
67	สายลุ่มน้ำคลอง	5	ทอนหงส์	0.47
68	สายบ้านนายเอื้อน-บ้านนายลือชัย	5	ทอนหงส์	0.28
69	สายบ้านหมอแดง-บ้านผู้ใหญ่ศิริ	5	ทอนหงส์	1.53
70	บ้านน้ำตก-บ้านวังลูง	6	ทอนหงส์	4.575
71	บ้านนายเสนอ-บ้านนายสุเมธ	6	ทอนหงส์	0.56
72	สายโรงเรียนบ้านวังลูง	6	ทอนหงส์	0.42
73	บ้านนางแดงนับ-บ้านนายศุภพงศ์	6	ทอนหงส์	1.06
74	บ้านนางเคล้า-สวนหัวโคก	6	ทอนหงส์	0.54
75	สายบ้านนายสมพงศ์-โรงเรียนบ้านวังลูง	6	ทอนหงส์	0.18
76	สายบ้านนายสมใจ-บ้านนางชิน	6	ทอนหงส์	0.09
77	ศาลาหวดวังไหม-บ้านนายแสวง	6	ทอนหงส์	0.72
78	สายบ้านนายสมควร-บ้านนายวีระ	6	ทอนหงส์	0.2
79	บ้านนายสุภพงศ์-บ้านนายฝาก	6	ทอนหงส์	0.84
80	สายบ้านนายพายุ	6	ทอนหงส์	0.32
81	สายไพรเสือเวียน-โรงเรียนบ้านวังลูง	6	ทอนหงส์	2.17
82	ถ้ำประปา-บ่อดิน	6	ทอนหงส์	0.76
83	บ้านนายนิพนธ์-หัวสะพานห้วยทรายขาว	7	ทอนหงส์	0.23
84	สวนนายสมนึก-สวนนายจำรัส	7	ทอนหงส์	0.5
85	ลักษณะฟาร์ม-เขาโพรงเสือ	7	ทอนหงส์	0.51
86	บ้านนายกุล-คอกไถ่นายจำเนียร	7	ทอนหงส์	1.68
87	หอพักนายกุล-สะพานดอนตะโก	7	ทอนหงส์	0.11
88	บ้านนายสุวิทย์-เขาโพรงเสือ	7	ทอนหงส์	0.51
89	บ้านนายประพันธ์-หัวสะพานวัดใหม่	7	ทอนหงส์	0.38
90	วิทยาลัยการอาชีพพรหมคีรี-บ่อต้นโก	7	ทอนหงส์	1.42
91	บ้านนายสุนทร-ชลประทาน	7	ทอนหงส์	0.46
92	สายบ้านผู้ใหญ่นิมิต-คลองอ้ายเขียว	7	ทอนหงส์	0.09
93	ชุมขลิ้ง-อุ้มทอง	8	ทอนหงส์	1.429
94	สี่แยกชุมขลิ้ง-ม.วลัยลักษณ์	8	ทอนหงส์	2.872
95	พรุห้วยหอม-บ้านนายผล	8	ทอนหงส์	0.7
96	ซอยห้วยตอ	8	ทอนหงส์	0.3

รายชื่อถนน		ที่ตั้งถนน		ระยะทาง (ก.ม.)
97	สาขาทอง-ตำบลหัวตะพาน	8	ทอนหงส์	0.5
98	หัวสะพานก้านัน-สาขาทอง	8	ทอนหงส์	1.5
99	ซอยสันตินิมิตร	8	ทอนหงส์	1.8
100	ซอยบ้านนางคล้าย-บ้านนางปราณี	8	ทอนหงส์	0.9
101	บ้านนางเล็ก-บ้านนางสมพร	8	ทอนหงส์	0.6
102	เฉลิมพระเกียรติ(ต้นยาง)-หัวสะพานก้านัน	8	ทอนหงส์	3.11
103	บ้านนายเจริญ-คลองชุมขลิ้ง	8	ทอนหงส์	0.11
104	รียัดพัฒนา	8	ทอนหงส์	1.2
105	บ้านนายประสิทธิ์-บ้านนายสมมั่ง	8	ทอนหงส์	0.58
106	สายบ้านนางเตือน-บ้านนายอนันต์	8	ทอนหงส์	1.28
107	ซอยบ้านตาปลอด	8	ทอนหงส์	0.45
108	ซอยรุ่งเรือง	8	ทอนหงส์	0.75
109	สายบ้านนายสุเทพ-คลองเกียบ	8	ทอนหงส์	1.32
110	สายบ้านนายวิเชียร	8	ทอนหงส์	0.16
111	สายสระน้ำ รพช.	8	ทอนหงส์	0.43
112	สายบ้านนายเล็ก-ห้วยม้ง	8	ทอนหงส์	0.8
113	สายมีมากอุทิศ	8	ทอนหงส์	0.5
114	สายสามแยกร้านน้ำชา-เขต อบต.ดอนตะโก	9	ทอนหงส์	0.22
115	นากลาง	9	ทอนหงส์	1.1
116	นาใหม่	9	ทอนหงส์	1.1
117	คึกฤทธิ์	9	ทอนหงส์	1.2
118	นาพานทอง	9	ทอนหงส์	1.3
119	ท่าสาย	9	ทอนหงส์	1.25
120	ซอยกลิ่นทิพย์	9	ทอนหงส์	0.15
121	สายบ่อดิน	9	ทอนหงส์	0.58
122	สายโชคดี	9	ทอนหงส์	0.6
123	สายสายทอง	9	ทอนหงส์	0.67
124	สายประชาร่วมใจ	9	ทอนหงส์	0.88
125	สายบ้านหม้ออิม	9	ทอนหงส์	1.15

2) การไฟฟ้า

พื้นที่ตำบลทอนหงส์ได้รับการบริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช มีไฟฟ้าอย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้านและกำลังพัฒนาและขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรไฟฟ้าแสงสว่างให้ทั่วถึง

3) การประปา

ประชาชนในพื้นที่ตำบลทอนหงส์ ได้รับการระบบประปาจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ได้แก่ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 9 และหมู่ที่ 1 มีระบบประปาของหมู่บ้านเป็นของตนเอง

6. ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ด้านการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ พืชที่ปลูกมีหลายชนิด ประเภทไม้ผล ได้แก่ มังคุด เงาะ ทุเรียน ลองกอง และประเภทไม้ยืนต้นได้แก่ ยางพารา มะพร้าว หมากรูด รายได้ของครอบครัวที่เป็นรายได้หลัก ก็ได้จากการขายผลผลิตด้านการเกษตรกรรม ประชากรมีรายได้เฉลี่ย/คน/ปี ประมาณ 50,000.-บาท

2) การประกอบกิจการ (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564)

- | | |
|--------------------------------|-----------|
| (1) กรีนเนร่วอเตอร์ริง | หมู่ที่ 5 |
| (2) บริษัทมหาชัยพาราวิวด จำกัด | หมู่ที่ 4 |

3) ที่พัก (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564)

- | | |
|---------------------------|-----------|
| (1) ร่มไม้ชายน้ำ โฮมสเตย์ | หมู่ที่ 3 |
| (2) บ้านขวัญ | หมู่ที่ 3 |
| (3) สีสาวดีรีสอร์ท | หมู่ที่ 9 |
| (4) พรเทพรีสอร์ท | หมู่ที่ 4 |
| (5) บ่อรักษ์รีสอร์ท | หมู่ที่ 5 |
| (6) บ้านชายเขารีสอร์ท | หมู่ที่ 3 |
| (7) ระเปียงน้ำโฮมสเตย์ | หมู่ที่ 3 |

4) การท่องเที่ยว

องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ 2 แห่ง

- (1) น้ำตกอ้ายเขียว ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราชอยู่ในความรับผิดชอบของอุทยานแห่งชาติเขาลงนครศรีธรรมราช
- (2) น้ำตกสองรัก (น้ำตกวังลุง) ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

5) ร้านค้าพาณิชย์ (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564)

- | | |
|----------------------------|-----------|
| (1) บ้านต้นข้าว | หมู่ที่ 9 |
| (2) ร้านพลอยซ้อป | หมู่ที่ 3 |
| (3) กฤษการช่าง | หมู่ที่ 3 |
| (4) ธรรมรัตน์ ชาวด์ซิสเต็ม | หมู่ที่ 6 |
| (5) สวนบุญรอด สาขา 2 | หมู่ที่ 5 |

(6) บ้านชุมขลังการค้า	หมู่ที่ 8
(7) มาโนชย์การช่าง	หมู่ที่ 3
(8) พี่พริ้ม น้องมีตัง	หมู่ที่ 4
(9) เอียดยางยนต์	หมู่ที่ 8
(10) เวชเชอร์วิส	หมู่ที่ 8
(11) วิถีวัด แก้วชื่น	หมู่ที่ 1
(12) ร้าน พี่พี เมคชายน	หมู่ที่ 5
(13) อินทร์พรหม ไอติมโบราณ	หมู่ที่ 3
(14) วรรณการค้า	หมู่ที่ 1
(15) เจริญการค้า	หมู่ที่ 5
(16) บ้านอ้ายกล้อง	หมู่ที่ 3
(17) นารินช ทรอปีคอล ฟรุ๊ต	หมู่ที่ 4
(18) สิริภัทร มาร์ท	หมู่ที่ 6
(19) K.P.R.เชอร์วิส	หมู่ที่ 9
(20) สิทธิสวัสดิ์	หมู่ที่ 8
(21) วาสนาของชำ	หมู่ที่ 9
(22) จารึกการค้า	หมู่ที่ 4
(23) ร้านน้ำอ้อย	หมู่ที่ 5
(24) สมศรีวัสดุก่อสร้าง	หมู่ที่ 4
(25) ทิพวรรณ	หมู่ที่ 9
(26) จุไรพาณิชย์	หมู่ที่ 3
(27) อารยา เคลย์ แอนด์ คราฟท์	หมู่ที่ 3
(28) 3 ป. รุ่งเรืองทรัพย์	หมู่ที่ 5
(29) ปุสง์ การค้า	หมู่ที่ 9
(30) กลิ่นนคร การค้า	หมู่ที่ 8
(31) ร้านน้ำพิน	หมู่ที่ 3
(32) ป๊อปปินีมาร์ท	หมู่ที่ 5
(33) ป.มณีการช่าง	หมู่ที่ 7
(34) สถาพร การค้า	หมู่ที่ 8
(35) ประเสริฐการพาณิชย์	หมู่ที่ 4
(36) น้องชัน ผลไม้	หมู่ที่ 4
(37) พอใจมินิมาร์ท	หมู่ที่ 5
(38) ร้านช่างใหม่การช่าง	หมู่ที่ 3
(39) คลินิกช่างโอ	หมู่ที่ 6
(40) สุพิศการเกษตร	หมู่ที่ 5
(41) กั๊บหวาน โฮมเมคเบเกอรี่	หมู่ที่ 9
(42) ต้มการยาง	หมู่ที่ 4
(43) บนโคกมินิมาร์ท	หมู่ที่ 6

- | | |
|----------------------------|-----------|
| (44) ภูวนัยการเกษตร | หมู่ที่ 8 |
| (45) ภูฟ้า คอฟฟี่ | หมู่ที่ 3 |
| (46) นื่องไบหม่อนบาร์เบอร์ | หมู่ที่ 4 |

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนประชากรแยกเป็นหมู่บ้าน ของ ตำบลทอนหงส์

ตำบลทอนหงส์	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	ครัวเรือน
หมู่ที่ 1 บ้านแก้งกอ	593	636	1,229	405
หมู่ที่ 3 บ้านอ้ายเขียว	358	348	706	254
หมู่ที่ 4 บ้านอ้ายคู	506	522	1,028	409
หมู่ที่ 5 บ้านโนนเขียว 1	674	716	1,390	446
หมู่ที่ 6 บ้านวังลู่	446	443	889	305
หมู่ที่ 7 บ้านคลองเมียด	191	216	407	157
หมู่ที่ 8 บ้านชุมขลิ้ง	814	822	1,636	481
หมู่ที่ 9 บ้านโนนเขียว 2	529	532	1,061	341
รวม	4,111	4,235	8,346	2,798

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

1) ทำสวน

1.1) สวนทุเรียน

รวมจำนวน 93 ครัวเรือน จำนวนพื้นที่ 6,720 ไร่
 ผลผลิตเฉลี่ย 1,200 กก./ไร่ ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย 9,000.-บาท/ไร่
 ราคาขายโดยเฉลี่ย 35,000.-บาท/ไร่

1.2) สวนยางพารา

รวมจำนวน 1,542 ครัวเรือน จำนวนพื้นที่ 35,500 ไร่
 ผลผลิตเฉลี่ย 400 กก./ไร่ ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย 8,000.-บาท/ไร่
 ราคาขายโดยเฉลี่ย 7,200.-บาท/ไร่

1.3) สวนปาล์มน้ำมัน

รวมจำนวน 72 ครัวเรือน จำนวนพื้นที่ 1,130 ไร่
 ผลผลิตเฉลี่ย 3,000 กก./ไร่ ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย 5,000.-บาท/ไร่
 ราคาขายโดยเฉลี่ย 12,000.-บาท/ไร่

1.4) สวนมังคุด

รวมจำนวน 940 ครัวเรือน จำนวนพื้นที่ 19,250 ไร่
 ผลผลิตเฉลี่ย 1,000 กก./ไร่ ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย 9,500.-บาท/ไร่
 ราคาขายโดยเฉลี่ย 10,000.-บาท/ไร่

1.5) สวนลองกอง

รวมจำนวน 47 ครัวเรือน จำนวนพื้นที่ 1,170 ไร่
 ผลผลิตเฉลี่ย 1,000 กก./ไร่ ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย 9,000.- บาท/ไร่
 ราคาขายโดยเฉลี่ย 10,000.- บาท/ไร่

1.6) สวนเงาะ

รวมจำนวน 40 ครัวเรือน จำนวนพื้นที่ 740 ไร่
 ผลผลิตเฉลี่ย 1,200 กก./ไร่ ต้นทุนการผลิตเฉลี่ย 9,000.- บาท/ไร่
 ราคาขายโดยเฉลี่ย 12,000.- บาท/ไร่

2) ทำไร่

2.1) ไร่ ผักกาด ผักบุ้ง มันแกว แตงโม ยาสูบ จำนวน 13 ครัวเรือน

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

1) ปริมาณน้ำฝน

ปริมาณน้ำฝนที่ตกแต่ละปีไม่เพียงพอต่อการทำเกษตร

2) แหล่งน้ำธรรมชาติ

2.1) ห้วย/ลำธาร ปริมาณน้ำสำหรับการเกษตรจะไม่เพียงพอในช่วงเดือน มีนาคม-เมษายน มีดังนี้

(1) ห้วยหินขาว	หมู่ที่ 1
(2) ห้วยเก้งกอ	หมู่ที่ 1
(3) ห้วยหินปู	หมู่ที่ 1
(4) ห้วยท้ายเกาะ	หมู่ที่ 1
(5) ห้วยหินลับ	หมู่ที่ 3, 9
(6) ห้วยป่าเปีย	หมู่ที่ 3
(7) ห้วยนางหนูร่น	หมู่ที่ 3
(8) ห้วยเยื่อนเดื่อ	หมู่ที่ 3
(9) ห้วยป่าจาบ	หมู่ที่ 3
(10) ห้วยคลองสื่อน	หมู่ที่ 4, 7
(11) ห้วยทรายขาว	หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 และ หมู่ที่ 7
(12) ห้วยนาเหม็ด	หมู่ที่ 5
(13) ห้วยนายแก้ว	หมู่ที่ 5
(14) ห้วยสาว	หมู่ที่ 5
(15) ห้วยคลองแห้ง	หมู่ที่ 6
(16) ห้วยสวนหัวโคก	หมู่ที่ 6
(17) ห้วยวังไหม	หมู่ที่ 6
(18) ห้วยหนูน	หมู่ที่ 6
(19) ห้วยเตง	หมู่ที่ 6
(20) ห้วยสวน	หมู่ที่ 6
(21) ห้วยบ่อตันโก	หมู่ที่ 7
(22) ห้วยม้ง	หมู่ที่ 8

(23) ห้วยตาสั่ง หมู่ที่ 8

(24) ห้วยตอ หมู่ที่ 8

(25) ห้วยผักหนาม หมู่ที่ 9

2.2) คลอง ปริมาณน้ำสำหรับการเกษตรมีความเพียงพอ มีดังนี้

(1) คลองในเขียว ไหลผ่านหมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9

(2) คลองเกียบ ไหลผ่าน หมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 8

(3) คลองวังลุง หมู่ที่ 6

(4) คลองชุมขลิ้ง หมู่ที่ 8

(5) คลองปลายห้วย ไหลผ่าน หมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 6

2.3) น้ำตก ปริมาณน้ำสำหรับการเกษตรมีความเพียงพอ มีดังนี้

(1) น้ำตกอ้ายเขียว หมู่ที่ 5

(2) น้ำตกสองรัก หมู่ที่ 6

3) แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น

3.1) ฝาย ปริมาณน้ำสำหรับการเกษตรมีความเพียงพอ มีดังนี้

(1) เขื่อนปลายห้วย หมู่ที่ 1

(2) ฝายห้วยนาเหม็ด(สภาพชำรุด)หมู่ที่ 5

(3) ฝายหัวโคก หมู่ที่ 6

(5) ฝายคลองแห้ง หมู่ที่ 6

(6) ฝายห้วยคลองสื่อน หมู่ที่ 7

(7) ห้วยคลองนุ้ย หมู่ที่ 7

(8) ฝายห้วยหินลับ หมู่ที่ 9

3.2) สระน้ำสาธารณะ

(1) สระวังคงคา หมู่ที่ 1

(2) สระศาลาเทิดพระเกียรติ หมู่ที่ 1

(3) สระบัว หมู่ที่ 7

3.3) อื่น ๆ (1) คลองบอด (สายน้ำเปลี่ยนเส้นทาง) หมู่ 5

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

1) ป่อบาดาลสาธารณะ

(1) โรงเรียนบ้านในเขียว 1 หมู่ที่ 5

2) แหล่งน้ำตามธรรมชาติ

(1) น้ำตกสองรัก หมู่ที่ 6

(2) น้ำตกอ้ายเขียว หมู่ที่ 5

(3) คลองในเขียว หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 9

(4) ห้วยทรายขาว หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 และ หมู่ที่ 7

(5) ห้วยคลองสื่อน หมู่ที่ 4 และ หมู่ที่ 7

(6) คลองชุมขลิ้ง หมู่ที่ 8

3) ประชาชนในพื้นที่ตำบลทอนหงส์ ได้รับการระบบประปาจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ได้แก่ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 9

4) ประปาหมู่บ้าน ได้แก่ ประปาหมู่ที่ 1

8. ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ตำบลทอนหงส์ (ข้อมูล ณ เมษายน 2562)

8.1 จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 2.5 ข้อมูลประชากรแยกตามอาชีพ ของตำบลทอนหงส์

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กำลังศึกษา	1,206	22.44
ไม่มีอาชีพ	363	6.75
เกษตรกร	2,470	45.95
พนักงาน/รับราชการ	199	3.70
พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	31	0.58
พนักงานบริษัท	73	1.36
รับจ้างทั่วไป	627	11.67
ค้าขาย	198	3.68
ธุรกิจส่วนตัว	118	2.20
อาชีพอื่น ๆ	90	1.67
รวม	5,375	100

8.2 จำแนกตามศาสนา

ตารางที่ 2.6 ข้อมูลประชากรแยกตามการนับถือศาสนา ของตำบลทอนหงส์

ศาสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พุทธ	5,355	99.63
คริสต์	2	0.04
อิสลาม	18	0.33
รวม	5,375	100

8.3 จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 2.7 แสดงข้อมูลรายได้ของประชากรต่อปี ของตำบลทอนหงส์

หมู่บ้าน	รายได้เฉลี่ย ต่อคนต่อปี(บาท)
หมู่ที่ 1 บ้านแก็กอ	64,870
หมู่ที่ 3 บ้านอ้ายเขียว	69,778
หมู่ที่ 4 บ้านอ้ายคู	79,077
หมู่ที่ 5 บ้านโนนเขียว 1	94,059
หมู่ที่ 6 บ้านวังลุง	57,678
หมู่ที่ 7 บ้านคลองเมียด	86,556
หมู่ที่ 8 บ้านชุมขลิ้ง	55,629
หมู่ที่ 9 บ้านโนนเขียว 2	68,366
รวม	69,803

9. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

9.1 การนับถือศาสนา

จากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ปี 2559 จำแนกการนับถือศาสนาได้ดังนี้

- 1) นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 99.86
- 2) นับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 0.12
- 3) นับถือศาสนาคริสต์ คิดเป็นร้อยละ 0.02

9.2 ประเพณีและงานประจำปี

- 1) งานประเพณีสงกรานต์ ทุกหมู่บ้านในตำบลทอนหงส์ ได้จัดกิจกรรมประเพณีสงกรานต์ เพื่อร่วมสืบสานประเพณีวัฒนธรรมเป็นประจำทุกปี
- 2) งานประเพณีลอยกระทง ประชาชนในหมู่ที่ 6 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 9 ได้จัดกิจกรรมประเพณีลอยกระทงของหมู่บ้านในวันขึ้นสิบห้าค่ำเดือนสิบสองเป็นประจำทุกปี
- 3) งานประเพณีลากพระ วัดในพื้นที่ตำบลทอนหงส์ ได้จัดกิจกรรมลากพระในวันแรมหนึ่งค่ำเดือนสิบเอ็ดของทุกปี

10. ทรัพยากรธรรมชาติ

1) แหล่งน้ำ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ มีแหล่งน้ำซึ่งมีลำคลองไหลผ่านจำนวน 3 สาย คือ คลองอ้ายเขียว คลองวังลุงและคลองชุมขลิ้งนอกจากนี้ยังมีห้วย หนอง สระน้ำ และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น ฝาย บ่อน้ำตื้น บ่อบาดาล ประปาหมู่บ้าน ในการใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำดังกล่าวประชาชนส่วนใหญ่นำมาใช้ในการอุปโภคบริโภค และใช้ทำการเกษตร

2) ป่าไม้ พื้นที่ป่าไม้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมถือได้ว่าเป็นป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ มีไม้หลายประเภท เช่น ไม้ยาง ไม้แดง และไม้มีค่าอื่นๆ รวมทั้งของป่าต่างๆ เช่น หวาย น้ำผึ้ง เป็นต้น

3) การใช้ที่ดิน การใช้ที่ดินส่วนใหญ่ใช้ในการเพาะปลูก ทำสวนผลไม้ สวนยางพารา ปาล์มน้ำมัน และใช้เป็นที่อยู่อาศัย สำหรับพื้นที่เชิงเขาซึ่งติดเขตอุทยานจะมีปัญหาในเรื่องเอกสารสิทธิ์การถือครองที่ดิน

4) สภาพแวดล้อม ปัญหาขยะมูลฝอย เป็นปัญหาที่สำคัญที่องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องดำเนินการซึ่งตอนนี้ องค์การบริหารส่วนตำบล ยังไม่มีที่ทิ้งขยะ ทำให้ประชาชนนำขยะมูลฝอยไปทิ้งตามถนนและลำคลอง ทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้ที่อยู่บริเวณใกล้เคียง โดยองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์มีรถขยะ ถึงขยะ และบุคลากร เพื่อให้บริการจัดเก็บขยะในบริเวณสถานที่ราชการ แหล่งท่องเที่ยว และครัวเรือนที่แจ้งความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์จัดเก็บขยะ โดยนำขยะไปทิ้งยังบริเวณที่ทิ้งขยะของเทศบาลนครศรีธรรมราช

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวิธีการประเมิน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 2,543 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคือ ผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จำนวน 676 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามจำนวนผู้มารับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. กำหนดขนาดตัวอย่าง ตามจำนวนผู้มาใช้บริการที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยใช้ ตารางสำเร็จรูปการกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 676 คน
2. การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธี Systematic Random Sampling จากผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 676 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประเภทบริการ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97	78
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	265	157
งานด้านรายได้หรือภาษี	2,022	323
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	149	108
งานด้านสาธารณสุข	10	10
รวม	2,543	676

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในครั้งนี้ คือแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โดย ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมคำถามจากการศึกษาข้อมูลหรือลักษณะงานการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ สร้างเป็นแบบประเมินความพึงพอใจโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการบริการ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในแต่ละข้อคำถามเป็นแบบประเมินที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบ Likert โดยกำหนดระดับการตอบไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับ	3	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับ	1	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละด้าน สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และสิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ประจำปีงบประมาณ 2564
2. ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในการเก็บรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ โดยเก็บแบบประเมินจากผู้ให้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 676 คน
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลในเบื้องต้น จากนั้นได้กำหนดรหัส แล้วบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel หลังจากนั้นได้ทำการแปลงข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ โดยกำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ
2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยความพึงพอใจรายข้อได้

มีการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ พร้อมทั้งหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ ส่วนรายด้านและภาพรวมทุกด้าน ได้มีการวิเคราะห์เฉพาะค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งค่าเฉลี่ยทั้งรายข้อ รายด้าน และภาพรวมทุกด้าน มีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) (อ้างถึง บุญชม ศรีสะอาด, 2535:100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และวิเคราะห์หาค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

4. ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ผู้วิจัยได้นำประเด็นความคิดเห็นที่ได้มาสรุปเป็นประเด็นสำคัญ พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลใน 2 ประเด็นคำถาม ประกอบด้วย (1) สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. ค่าสถิติ T – test ซึ่งใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ
5. ค่าสถิติ F-test ซึ่งใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 3 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งรูปแบบของการเสนอผลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T – test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T – Distribution)
F – test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 3 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (F – Distribution)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นในการเปรียบเทียบความแตกต่าง ณ ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 , และ 0.01
*	แทน	ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
P	แทน	ความน่าจะเป็น (Probability)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน โดยแสดงค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน ของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 676 คน โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวมทุกด้าน โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) (อ้างถึง บุญชม ศรีสะอาด, 2535:100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย (1) สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งหมด 676 คน มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

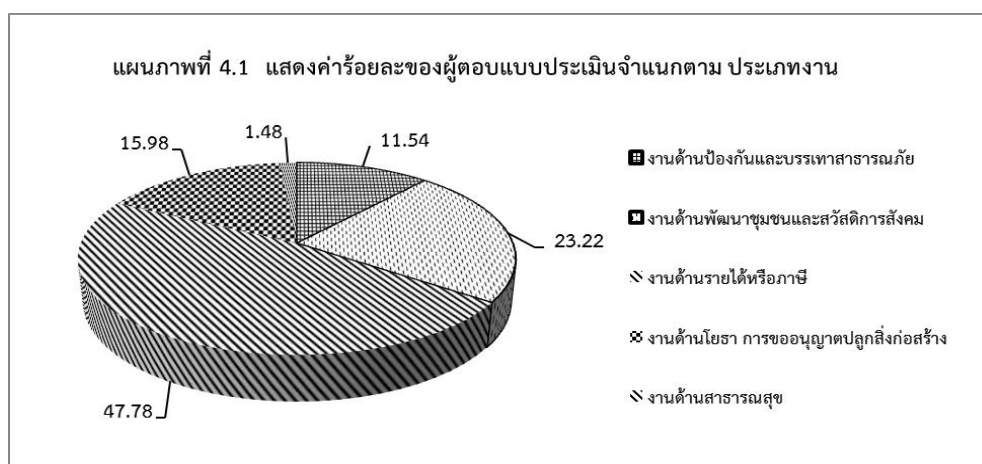
อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N = 676 คน)	ร้อยละ (100)
ประเภทงานที่มาขอใช้บริการ			
1	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	78	11.54
2	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	157	23.22
3	งานด้านรายได้หรือภาษี	323	47.78
4	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	108	15.98
5	งานด้านสาธารณสุข	10	1.48
เพศ			
1	ชาย	285	42.16
2	หญิง	391	57.84
อายุ			
1	น้อยกว่า 30 ปี	159	23.52
2	30 - 39 ปี	187	27.66
3	40 - 49 ปี	224	33.14
4	50 ปี ขึ้นไป	106	15.68
วุฒิการศึกษา			
1	ประถมศึกษา	164	24.26

อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N = 676 คน)	ร้อยละ (100)
2	มัธยมศึกษา	240	35.50
3	ประกาศนียบัตร	87	12.87
4	ปริญญาตรี	168	24.86
5	สูงกว่าปริญญาตรี	17	2.51
อาชีพ			
1	เกษตรกร	213	31.51
2	ข้าราชการ	61	9.02
3	รับจ้างทั่วไป	80	11.83
4	ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่นๆ	130	19.24
5	ค้าขาย	164	24.26
6	อื่น ๆ	28	4.14
การติดต่อขอใช้บริการ			
1	ขอใช้บริการด้วยตนเองที่ อบต.	505	74.70
2	ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	81	11.98
3	ขอใช้บริการเมื่อ อบต.จัดบริการนอกพื้นที่	90	13.32
รวม		676	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

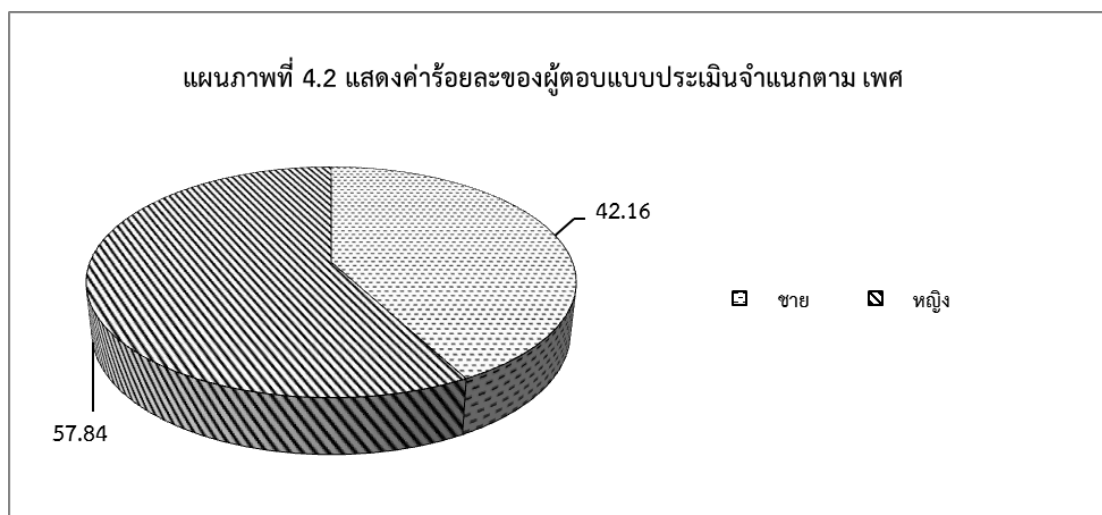
ประเภทงานที่มาขอใช้บริการ

ประเภทงานที่มีผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ (1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 23.22 (3) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 47.78 (4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 15.98 (5) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 สรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.1



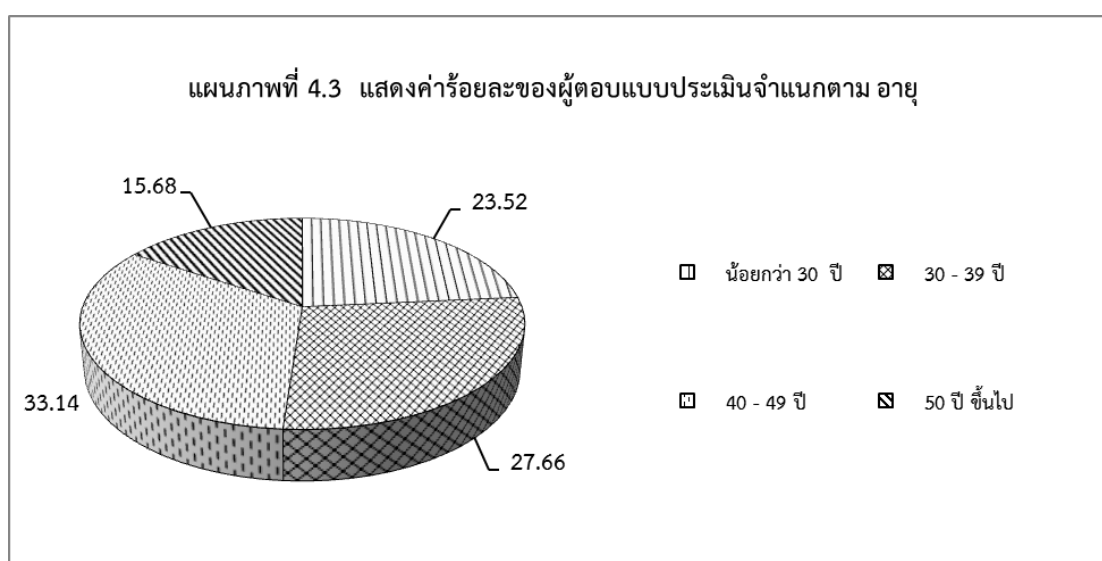
เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชายจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 42.16 ส่วนเพศหญิงมีจำนวน 391 คน คิดเป็นร้อยละ 57.84 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.2



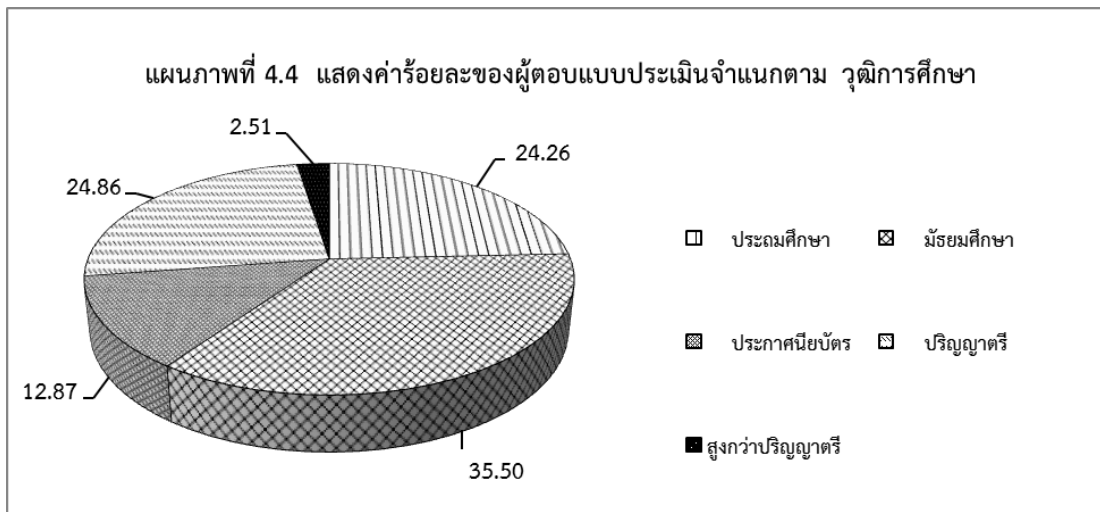
อายุ

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 33.14 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 และกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุ มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 106 คนคิดเป็นร้อยละ 15.68 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.3



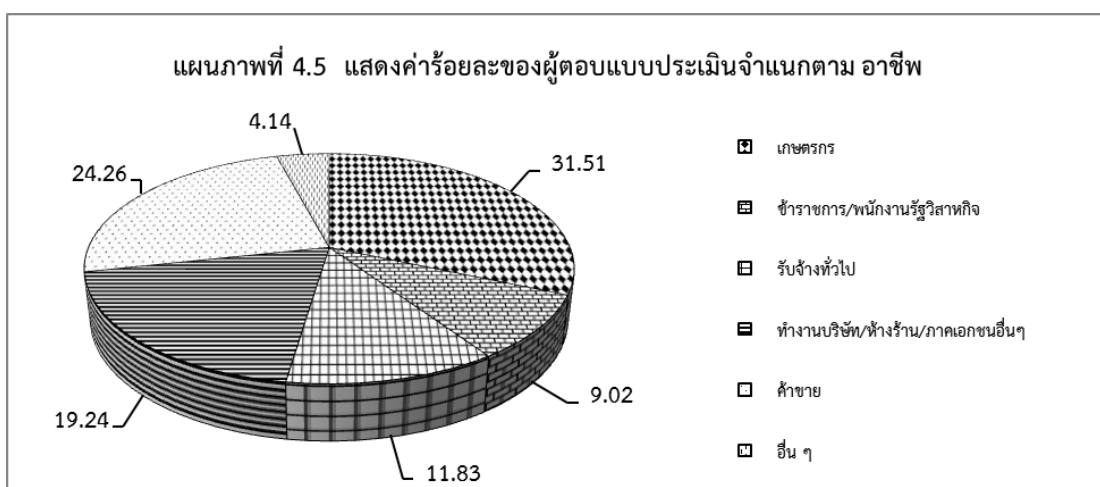
วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในครั้งนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86 ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.51 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.4



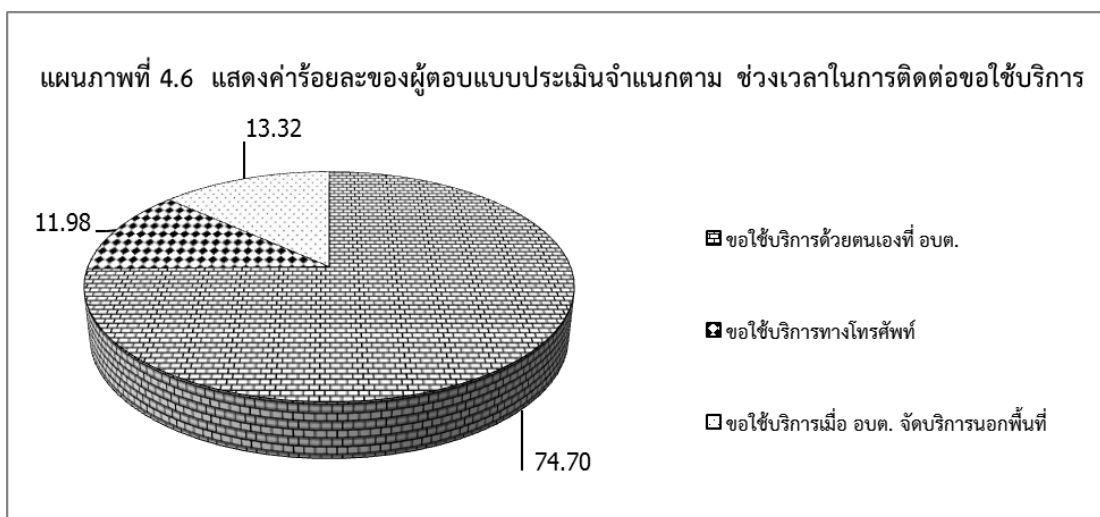
อาชีพ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 24.26 ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 4.14 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.5



การติดต่อขอใช้บริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองที่ อบต. จำนวน 505 คน คิดเป็นร้อยละ 74.70 รองลงมาคือ ขอใช้บริการเมื่อ อบต.จัดบริการนอกพื้นที่ มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 13.32 ส่วนการติดต่อขอใช้บริการ ที่ผู้ตอบไปใช้บริการเป็นส่วนน้อย คือ ขอใช้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 11.98 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.6



ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ปรากฏดังตาราง 4.2 – 4.8

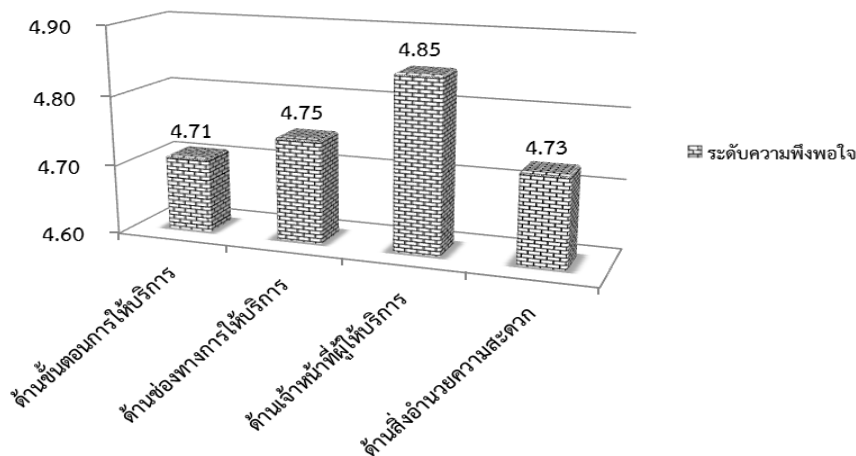
การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์โดยผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 676 คน วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายชื่อ รายการ และภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.8

ตารางที่ 4.2 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โดยจำแนกเป็นภาพรวมละรายด้าน

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71 (94.20)	0.237	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75 (95.00)	0.227	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85 (97.00)	0.177	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73 (94.60)	0.227	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.76 (95.20)	0.111	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.85 (ร้อยละ 97.00) และรองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.75 (ร้อยละ 95.00) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 (ร้อยละ 94.20) โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.7

แผนภาพที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกเป็นรายด้าน

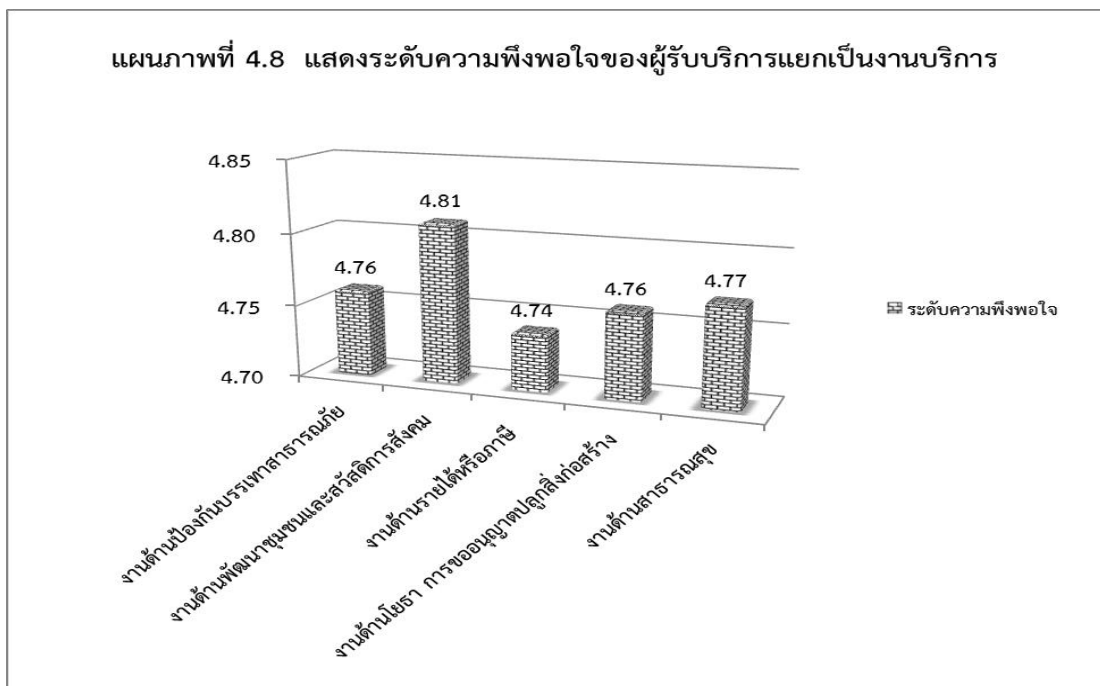


ตารางที่ 4.3 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โดยจำแนกเป็นภาพรวมและงานบริการ

อันดับ	รายละเอียดของงานบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76 (95.20)	0.117	มากที่สุด
2	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81 (96.20)	0.097	มากที่สุด
3	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.74 (94.80)	0.112	มากที่สุด
4	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	4.76 (95.20)	0.105	มากที่สุด
5	งานด้านสาธารณสุข	4.77 (95.40)	0.059	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.76 (95.20)	0.111	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.20) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่างานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.81 (ร้อยละ 96.20) รองลงมางานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.20) ส่วน น้อยที่สุดงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74 (ร้อยละ 94.80) โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.8

แผนภาพที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกเป็นงานบริการ



ตารางที่ 4.4 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81 (96.20)	0.164	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80 (96.00)	0.195	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82 (96.40)	0.153	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59 (91.80)	0.239	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.76 (95.20)	0.117	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 (ร้อยละ 96.40) และรองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 96.00) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 (ร้อยละ 91.80)

ตารางที่ 4.5 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83 (96.60)	0.189	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82 (96.40)	0.207	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80 (96.00)	0.180	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80 (96.00)	0.212	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.81 (96.20)	0.097	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.81 (ร้อยละ 96.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 (ร้อยละ 96.60) และรองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82 (ร้อยละ 96.40) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.80 (ร้อยละ 96.00)

ตารางที่ 4.6 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ งานด้านรายได้หรือภาษี

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66 (93.20)	0.255	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70 (94.00)	0.239	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90 (98.00)	0.151	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70 (94.00)	0.223	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.74 (94.80)	0.112	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.74 (ร้อยละ 94.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.90 (ร้อยละ 98.00) และรองลงมาด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 (ร้อยละ 90.40) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 (ร้อยละ 93.20)

ตารางที่ 4.7 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64 (92.80)	0.213	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78 (95.60)	0.207	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78 (95.60)	0.215	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83 (96.60)	0.173	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.76 (95.20)	0.105	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 (ร้อยละ 96.60) และรองลงมาช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 (ร้อยละ 95.60) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 (ร้อยละ 92.80)

ตารางที่ 4.8 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ งานด้านสาธารณสุข

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64 (92.80)	0.126	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.64 (92.80)	0.126	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96 (99.20)	0.126	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84 (96.80)	0.184	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.77 (95.40)	0.059	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96 (ร้อยละ 99.20) และรองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.84 (ร้อยละ 96.80) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 (ร้อยละ 92.80)

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายข้อ

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 676)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ			
<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u>										
1	มีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	438 (64.79)	225 (33.29)	13 (1.92)	-	-	-	4.63 (92.60)	0.522	มากที่สุด
2	การบริการเป็นไปตามขั้นตอน	603 (89.20)	19 (2.81)	54 (7.99)	-	-	-	4.81 (96.20)	0.559	มากที่สุด

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบ ประเมิน (N = 676)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ตอบ			
3	จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอน อย่างเหมาะสม	495 (73.23)	168 (24.85)	13 (1.92)	-	-	-	4.71 (94.20)	0.493	มากที่สุด
4	การจัดลำดับก่อน-หลัง ให้ ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม	490 (72.48)	185 (27.37)	1 (0.15)	-	-	-	4.72 (94.40)	0.451	มากที่สุด
5	ความรวดเร็วของการ ให้บริการมีความเหมาะสม	476 (70.42)	187 (27.66)	13 (1.92)	-	-	-	4.68 (93.60)	0.505	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ		-	-	-	-	-	-	4.71 (94.20)	0.237	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1	มีการจัดช่องทางการ ให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	447 (66.12)	223 (32.99)	5 (0.74)	1 (0.15)	-	-	4.65 (93.00)	0.501	มากที่สุด
2	ช่องทางการให้บริการมี ความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	563 (83.28)	61 (9.03)	52 (7.69)	-	-	-	4.76 (95.20)	0.582	มากที่สุด
3	ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้ บริการในแต่ละช่องทางได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว	467 (69.80)	202 (29.88)	7 (1.04)	-	-	-	4.68 (93.60)	0.488	มากที่สุด
4	มีการพัฒนาและเพิ่ม ช่องทางให้บริการใหม่ๆ	477 (70.55)	198 (29.29)	1 (0.15)	-	-	-	4.70 (94.00)	0.460	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการตรง กับความต้องการของ ผู้รับบริการ	661 (97.78)	2 (0.30)	13 (1.92)	-	-	-	4.96 (99.20)	0.280	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ		-	-	-	-	-	-	4.75 (95.00)	0.227	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1	การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา สุภาพเรียบร้อย	518 (76.63)	158 (23.37)	-	-	-	-	4.77 (95.40)	0.424	มากที่สุด
2	การให้บริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง	543 (80.33)	133 (19.67)	-	-	-	-	4.80 (96.00)	0.398	มากที่สุด
3	มีความพร้อมในการ ให้บริการตามเวลาที่กำหนด	641 (94.82)	29 (4.29)	6 (0.89)	-	-	-	4.94 (98.80)	0.274	มากที่สุด

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบ ประเมิน (N = 676)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ตอบ			
4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	541 (80.03)	135 (19.97)	-	-	-	-	4.80 (96.00)	0.400	มากที่สุด
5	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	632 (93.49)	44 (6.51)	-	-	-	-	4.93 (98.60)	0.247	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		-	-	-	-	-	-	4.85 (97.00)	0.177	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
1	สถานที่บริการสะอาด ไม่แออัด เดินทางได้สะดวก	555 (82.10)	121 (17.90)	-	-	-	-	4.82 (96.40)	0.384	มากที่สุด
2	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	527 (77.96)	146 (21.60)	3 (0.44)	-	-	-	4.78 (95.60)	0.428	มากที่สุด
3	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	429 (63.46)	244 (36.10)	3 (0.44)	-	-	-	4.63 (92.60)	0.492	มากที่สุด
4	ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	475 (70.27)	188 (27.81)	13 (1.92)	-	-	-	4.68 (93.60)	0.505	มากที่สุด
5	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	510 (75.44)	164 (24.26)	2 (0.30)	-	-	-	4.75 (95.00)	0.439	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		-	-	-	-	-	-	4.73 (94.60)	0.227	มากที่สุด
เฉลี่ยทุกด้าน		-	-	-	-	-	-	4.76 (95.20)	0.111	มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ดังแสดงในตารางที่ 4.9 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ดังนี้

การบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในภาพรวมเฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 (ร้อยละ 94.20) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่าสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) การบริการเป็นไปตามขั้นตอน (2) การจัดลำดับก่อน-หลัง ให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม (3) จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม และ สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน

การบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในภาพรวมเฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.75 (ร้อยละ 95.00) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่าสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ช่องทางการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (2) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (3) มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ๆ สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการจัดช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง

การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในภาพรวมเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 (ร้อยละ 93.40) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่าสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่ (2) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ (3) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพเรียบร้อย

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในภาพรวมเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73 (ร้อยละ 94.60) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่าสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สถานที่บริการสะอาด ไม่แออัด เดินทางได้สะดวก (2) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม (3) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ทอนหงส์ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ**

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายด้าน และในภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ภาพรวม
เพศ					
ชาย	4.72	4.75	4.84	4.73	4.76
หญิง	4.71	4.75	4.85	4.73	4.76
T-test	0.905	0.189	0.841	0.237	0.069
Sig.	0.366	0.850	0.400	0.813	0.945
อายุ					
น้อยกว่า 30 ปี	4.72	4.74	4.83	4.74	4.76
30 – 39 ปี	4.72	4.75	4.85	4.71	4.76
40 – 49 ปี	4.70	4.75	4.87	4.74	4.76
50 ปีขึ้นไป	4.71	4.76	4.84	4.73	4.76
F-test	0.227	0.138	1.245	0.583	0.166
Sig.	0.878	0.937	0.292	0.626	0.919
วุฒิการศึกษา					
ประถมศึกษา	4.69	4.72	4.86	4.72	4.75
มัธยมศึกษา	4.72	4.76	4.85	4.72	4.76
ประกาศนียบัตร	4.73	4.79	4.85	4.72	4.77
ปริญญาตรี	4.70	4.74	4.84	4.75	4.76
สูงกว่าปริญญาตรี	4.80	4.74	4.80	4.89	4.81
F-test	1.207	1.564	0.430	2.717	1.614
Sig.	0.307	0.182	0.787	*0.029	0.169

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ภาพรวม
อาชีพ					
เกษตรกร	4.73	4.73	4.85	4.72	4.76
ข้าราชการ	4.65	4.75	4.87	4.70	4.74
รับจ้างทั่วไป	7.72	4.78	4.83	4.76	4.77
ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ ภาคเอกชน	4.71	4.73	4.85	4.74	4.76
ค้าขาย	4.66	4.71	4.81	4.79	4.74
อื่น ๆ	4.71	4.75	4.85	4.73	4.76
F-test	1.491	1.978	0.721	1.125	1.037
Sig.	0.190	0.080	0.607	0.346	0.395
การติดต่อขอใช้บริการ					
ขอใช้บริการด้วยตนเองที่					
อบต.	4.72	4.75	4.85	4.74	4.76
ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	4.78	4.77	4.86	4.69	4.77
ขอใช้บริการเมื่อ อบรม.					
จัดบริการนอกพื้นที่	4.63	4.72	4.84	4.75	4.74
F-test	8.539	1.017	0.252	1.857	2.861
Sig.	**0.000	0.362	0.777	0.157	0.058

** P < 0.01

* P < 0.05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์เป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.10 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

เพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

อายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

การติดต่อขอใช้บริการ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าติดต่อขอใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ทั้งด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด ตามประเด็นคำถามดังนี้ (1) สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน ดังนี้

1. สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในประเด็นที่น่าพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ที่ได้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง พูดจาสุภาพเรียบร้อย
- 1.2 มีการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง
- 1.3 มีการจัดโครงการสนับสนุนส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน การบริการตรวจสุขภาพเบื้องต้น แก่คนชรา ช่วยเหลือผู้ป่วยและผู้พิการ โดยมีการให้บริการถึงที่บ้าน

2. สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในประเด็นที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 2.1 ควรมีการซ่อมแซมถนนหนทาง ซึ่งพบว่ามีถนนหลายสายที่ยังเป็นหลุม เป็นบ่อ และควรมีการตัดตกแต่งต้นไม้และกิ่งไม้ตามถนนด้วย
- 2.2 ควรจะมีการบริหารจัดการน้ำประปา น้ำไม่สะอาด มีสีขุ่น ไม่สามารถนำมาบริโภคได้และในบางครั้งน้ำก็ไม่ไหล หรือไหลไม่ตลอดทั้งวัน
- 2.3 ควรมีการแก้ปัญหาไฟฟ้าตามถนนที่ความสว่างยังไม่เพียงพอ รวมถึงการตัดหญ้าหรือกิ่งไม้บริเวณข้างถนน
- 2.4 ควรส่งเสริมเรื่องการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนเพื่อสร้างรายได้ให้มากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 2,543 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคือ ผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จำนวน 676 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามจำนวนผู้มารับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 676 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในครั้งนี้ ใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วยประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย (1) สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564 จากองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ต่อจากนั้นคณะผู้ศึกษาวิจัย ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่และนักศึกษา เข้าเก็บข้อมูล โดยสามารถเก็บแบบประเมินฯ จากผู้ใช้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 676 คน จากนั้นได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์กลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน

ตอนที่ 3 ข้อมูลผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายด้าน และในภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์สรุปเป็นประเด็นการแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลใน 2 ประเด็นคำถาม ประกอบด้วย (1) สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในครั้งนี้ ที่มาใช้บริการประกอบด้วย (1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 78 คน (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 157 คน (3) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 325 คน (4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 108 คน (5) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 10 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 676 คน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.84) ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี (ร้อยละ 33.14) น้อยที่สุดอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 15.68) ทางด้านวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 35.50) น้อยที่สุดคือวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 2.51) ทางด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 31.51) น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ (ร้อยละ 4.14) โดยมีการติดต่อขอใช้บริการ ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ที่ อบต. (ร้อยละ 74.70) การติดต่อที่ขอใช้บริการน้อยที่สุดคือการขอใช้บริการทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 11.98)

2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ภาพรวมของทุกประเภทงานที่มาใช้บริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ รวมทั้งสิ้น 676 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.20) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.00) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ 95.00) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 94.20) และเมื่อพิจารณาลงไปใบรายละเอียดของการให้บริการของแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ การบริการเป็นไปตามขั้นตอน สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการจัดช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย สำหรับในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ สถานที่บริการสะอาด ไม่แออัด เดินทางได้สะดวก สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

3.1 ตัวแปรเพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

3.2 ตัวแปรอายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

3.3 ตัวแปรวุฒิการศึกษา

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ตัวแปรอาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

3.5 ตัวแปรการติดต่อขอใช้บริการ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าติดต่อขอใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ทั้งด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

4.1 สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในประเด็นที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

4.1.1 เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ที่ได้ให้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง พุดจาสุภาพเรียบร้อย

4.1.2 มีการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง

4.1.3 มีการจัดโครงการสนับสนุนส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน การบริการตรวจสอบสุขภาพเบื้องต้น แก่คนชรา ช่วยเหลือผู้ป่วยและผู้พิการ โดยมีการให้บริการถึงที่บ้าน

4.2 สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในประเด็นที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

4.2.1 ควรมีการซ่อมแซมถนนหนทาง ซึ่งพบว่ามีถนนหลายสายที่ยังเป็นหลุม เป็นบ่อและควรมีการตัดตกแต่งต้นไม้และกิ่งไม้ตามถนนด้วย

4.2.2 ควรจะมีการบริหารจัดการน้ำประปา น้ำไม่สะอาด มีสีขุ่น ไม่สามารถนำมาบริโภคได้และในบางครั้งน้ำก็ไม่ไหล หรือไหลไม่ตลอดทั้งวัน

4.2.3 ควรมีการแก้ปัญหาไฟฟ้าตามถนนที่ความสว่างยังไม่เพียงพอ รวมถึงการตัดหญ้าหรือกิ่งไม้บริเวณข้างถนน

4.2.4 ควรส่งเสริมเรื่องการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนเพื่อสร้างรายได้ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราชในครั้งนี้ ทั้งในส่วนของประเด็นที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากแบบประเมิน ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. ในภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในครั้งนี้ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานควรรักษามาตรฐานของการให้บริการไว้ พร้อมกับการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ที่ประกอบอาชีพค้าขายและค้าขาย รวมถึงผู้เข้ารับบริการเมื่อ อบต.จัดบริการนอกพื้นที่ มีระดับความ

พึงพอใจต่ำกว่าผู้ประกอบการอาชีพอื่น และช่วงเวลาที่ติดต่อขอใช้บริการ ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ฉะนั้นจึงควรเพิ่มความเอาใจใส่และดูแลกลุ่มดังกล่าวนี้เพิ่มมากขึ้น

3. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ในด้านขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการจัดช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ จึงควรหาแนวทางพัฒนาการบริการในเรื่องดังกล่าวให้ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีการติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์แตกต่างกัน ดังนั้นในการให้บริการต่าง ๆ จะต้องหาวิธีการให้บริการให้ทุกฝ่ายทุกคนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

5. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ให้บริการได้ดียิ่งแล้วโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการและเป็นกันเอง การให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง การให้บริการด้านสุขภาพถึงที่พัก ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้ และพัฒนาเพิ่มเติมให้มีความพึงพอใจสูงสุดตลอดไป

6. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ควรมีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วนในประเด็น ดังนี้ การพัฒนาปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค ในด้านการแจกจ่ายน้ำประปาและคุณภาพของน้ำ การปรับปรุงถนนและการตัดหญ้าและกิ่งไม้ บริเวณถนน การสนับสนุนการพัฒนาอาชีพให้ประชาชน อีกทั้งในการบริหารจัดการต่างๆ ต้องยึดหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ควรหาแนวทาง ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ธีรยุทธ บุญมี. "ธรรมรัฐกับการปฏิรูปสังคมไทยในขั้นที่สอง" วารสารกรมประชาสัมพันธ์, ปีที่ 3 ฉบับที่ 5 (พฤษภาคม 2541) หน้า 9-11.

ถวิลวดี บุรีกุล , ธรรมาภิบาล : หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ เอกสารประกอบการเสวนาเครือข่ายจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 10 หัวข้อ “การบริหารจัดการที่ดี (Good Governance): อะไร ทำไม อย่างไร ,2550

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. เอกสารวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง "การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย" วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร. ปีการศึกษา 2541-2542.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับ 7) พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ศิริวรรณ เกษภูวนิติกุล. "ข้าราชการกับธรรมาภิบาลไทย" วารสารธนาธิปไตย, ปีที่ 23 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2543), หน้า 63-71.

สุคนธ์ เจียสกุล และเพลินตา อิทธิสานต์ , วิธีชีวิตคนเมือง : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรท้องถิ่นในประเทศไทย , กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข , พ.ศ. 2543-2544

ภาคผนวก



แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์
ในงาน.....

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะสำรวจความคิดเห็นของท่านเพื่อประโยชน์ในการประเมินผลทางการศึกษาเท่านั้น โดยข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับและไม่ส่งผลถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น

ก. โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 30 ปี ☐ 30-39 ปี ☐ 40-49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
3. วุฒิการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา ☐ ประกาศนียบัตร
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
☐ เกษตรกร ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่น ๆ
☐ ค้าขาย ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
5. การติดต่อขอใช้บริการ
☐ ขอใช้บริการด้วยตนเองที่ อบต.
☐ ขอใช้บริการทางโทรศัพท์
☐ ขอใช้บริการเมื่อ อบต.จัดบริการนอกพื้นที่

สำหรับ
เจ้าหน้าที่

ข. โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

รายละเอียดของบริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1. มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน						
2. การบริการเป็นไปตามขั้นตอน						
3. จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม						
4. การจัดลำดับก่อน-หลัง ให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม						
5. ความรวดเร็วของการให้บริการมีความเหมาะสม						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านขั้นตอนการให้บริการ.....

.....
.....

รายละเอียดของบริการ	ระดับความพึงพอใจต่อบริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1. มีการจัดช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง						
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						
3. ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว						
4. มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ						
5. ช่องทางการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านช่องทางการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย						
2. การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง						
3. มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด						
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน						
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. สถานที่ให้บริการสะอาด ไม่แออัด เดินทางสะดวก						
2. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม						
3. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ						
4. ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
5. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

ค. โปรดเขียนบอกความรู้สึก และให้คำแนะนำ

1. สิ่งที่ท่านพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

.....

.....

.....

2. สิ่งที่ท่านอยากให้มีการแก้ไขปรับปรุงโดยด่วน

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
โทร. 0-7567-3509-10

ประมวลภาพกิจกรรม



