รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2564

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง

จังหวัดนครศรีธรรมราช

โดย

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2564 ภายใต้โครงการความร่วมมือเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ แก้ปัญหา กำหนดนโยบาย และพัฒนารูปแบบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ต่อไป

คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในภาพรวมและแยกเป็นด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในปีนี้ได้ประเมินประเภทงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า **ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในปี พ.ศ. 2564 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนร้อยละ 91.20** นอกจากนี้คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ยังได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นที่พึ่งและรับใช้ประชาชนได้โดยสมบูรณ์

ท้ายที่สุด คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ต้องขอขอบพระคุณ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ประสานงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2564 ฉบับนี้ จนประสบผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ

ตุลาคม 2564

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ก
สารบัญ ..... ข
สารบัญตาราง ..... ง
สารบัญรูปภาพ ..... จ

บทที่ 1 บทนำ 1
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
- วัตถุประสงค์ของการประเมิน 2
- ขอบเขตการประเมิน 2
- นิยามศัพท์เฉพาะ 3
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ 3

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก 4
- แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ 4
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ 8
- ธรรมาภิบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 9
- สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก 13

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 24
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 24
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 25
- การเก็บรวบรวมข้อมูล 25
- การวิเคราะห์ข้อมูล 25
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 26

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 27
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน 28
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ 33
- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ 42
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน 45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 46

บรรณานุกรม 53

ภาคผนวก 54

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 แสดงกลุ่มชุดดินในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก 14

2.2 แสดงการปกครองของตำบลท่าซัก 16

2.3 แสดงจำนวนประชากรตามเขตการปกครองของตำบลท่าซัก 17

3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการ
จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก 24

4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ
จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาใช้บริการ เพศ อายุ
วุฒิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ 28

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าซักในภาพรวมของทุกประเภทงานที่มาใช้บริการ จำแนกตาม
ระดับความพึงพอใจของรายละเอียดการให้บริการเป็นรายข้อและรายด้าน 33

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่าซักในภาพรวมของทุกประเภทงานที่มาใช้บริการ จำแนกตาม
ระดับความพึงพอใจของรายละเอียดการให้บริการเป็นรายข้อและงานบริการ 34

4.4 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 35

4.5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก
งานด้านการศึกษา 36

4.6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก
งานด้านรายได้หรือภาษี 36

4.7 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 37

4.8 จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก
โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายข้อ 38

4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ
วุฒิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ 42

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่ **หน้า**

4.1 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามประเภทงาน 29
4.2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามเพศ 30
4.3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามอายุ 30
4.4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามวุฒิการศึกษา 31
4.5 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามอาชีพ 31
4.6 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ 32
4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกเป็นรายด้าน 34
4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกเป็นรายงานบริการ 35

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เกิดขึ้นโดยรัฐบาลมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจการบริหารตามภารกิจต่าง ๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อความเจริญของท้องถิ่นและประเทศชาติ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2562 มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนพัฒนา ร่วมกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและเป็นการฝึกให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองระดับชาติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีที่สุดกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้เพื่อให้ท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของประเทศเอาไว้ ปัจจุบัน หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล โดยแบ่งเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล, องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.), และองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมี 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 ประกอบด้วยการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย การวางแผนพัฒนาจังหวัด การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุนการพาณิชยกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและรักษาป่า การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ

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

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ซึ่งมีภารกิจให้บริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทย ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2564 จะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 คือมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง โดยการประเมินจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง ทั้งนี้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทงาน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในเขตการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2564 ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการประเมินประเภทงานที่ให้บริการ คืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งจะอำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการให้บริการ และการกำหนดนโยบายการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความสุข ความสบายใจ ความสะดวกที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวัดได้จากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปความพึงพอใจการให้บริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการ หรือขั้นตอนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ไปใช้บริการได้ปฏิบัติตามในการรับบริการ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง รูปแบบการเข้าใช้บริการ ที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้อย่างสะดวก

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัดเตรียมไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
3. ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหา กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

ราณี เชาวนปรีชา (2538) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกที่ผู้มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

สำหรับสมจิตร กาหาวงศ์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ในขณะที่ กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542) อธิบายว่าเป็นการแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์ ส่วนวาริธร ประวัติวงศ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใด ๆ

1.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังเช่น วิมลลิทธิ หรยางกูร ซึ่งให้แนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรา สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

นอกจากนี้จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมทั้งความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้ใช้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะแตกต่างกันไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

1.3 ความพึงพอใจต่อบริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service Satisfaction) มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้นำแนวคิดและทฤษฎีของมาสโลว์และมิลเล็ทท์ มาอธิบายไว้ ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow.1954) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ มาสโลว์ ได้จัดความต้องการของมนุษย์ไว้ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ฯลฯ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Deficit Principle) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความหวังของตน

มาสโลว์ ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

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

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

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

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน 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 การให้บริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและความสามารถ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อ สนองความต้องการของประชาชน

1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อมร รักษาสัตย์ ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่เพียงทำให้เสร็จ เท่านั้น แต่

หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจของประชาชน จากความหมายดังกล่าวนี้ จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ปรัชญา 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 เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักปฏิบัติงานทะเบียนให้นายทะเบียนถือปฏิบัติมาตั้งแต่ปี 2532 ดังนี้

1. ถูกต้อง คือถูกต้องตามกฎหมาย 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 ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและปัญหาของประชาชนให้หมด หรือลดน้อยลงไป

4. พัฒนางานทะเบียน คือ พัฒนางานทะเบียนให้มีความเจริญก้าวหน้า ปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 การวัดความพึงพอใจ

ผาสุวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2523) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือความรู้สึก เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติ หรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัวทัศนคติ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคล อันเนื่องมาจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติ ก็สามารถระบุทิศทางและความมากน้อย หรือความเข้มแข็งได้

การประเมินค่าทัศนคติ ในการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของคนเราต่อสิ่งหนึ่ง เราต้องเสนอข้อความแสดงทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ หลาย ๆ ข้อความ ผู้รับการทดสอบประเมินค่า แต่ละข้อความถือเป็น 1 มาตร แล้วนำคะแนนจากมาตรต่าง ๆ มารวม เป็นคะแนนรวม และยึดคะแนนนี้เป็นหลักในการตีความ เนื่องจากถือว่าข้อความต่าง ๆ ก็วัดจากทัศนคติต่อสิ่งเดียวกัน 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 คัดเลือกข้อความที่ใช้วัดจึงเป็น เรื่องสำคัญมาก

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ

2.1 ความหมายของการจัดบริการ

ฟาริดา อับราฮิม (2537) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการว่า หมายถึง การวางรูปแบบและความสัมพันธ์ซึ่งนำไปสู่เป้าหมายของแผนงาน มีการมอบหมายบทบาท กำหนดอำนาจความรับผิดชอบ การจัดให้มีการประสานงาน กำหนดขอบเขตงาน ส่วน กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (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 การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการเข้าถึงบริการ ซึ่งแนวทางการเข้าถึงบริการมีดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของ ผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปาก เรียกร้อง

R = Respectfulness แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntary Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การ

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

3. ธรรมาภิบาลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเข้มแข็งและสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน สู่ความเจริญได้ตามที่มุ่งหวังนั้น จะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ส่วนด้วยกัน เช่น มีการบริหารจัดการที่ดี มีสมาชิกคณะกรรมการบริหารและเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ มีความรู้

ความสามารถ ขณะเดียวกันจะต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่างดีด้วย ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องประยุกต์ และพัฒนาแนวทางธรรมาภิบาลและตัวชี้วัด เพื่อประเมินตนเองว่าอยู่ในระดับใดและจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านธรรมาภิบาลขึ้นโดยพิจารณาจากแนวทาง 6 ด้าน ประกอบด้วย

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอำนาจในการบังคับใช้ข้อบังคับรวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ต้องปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับให้ถูกต้องตามที่บัญญัติไว้ และต้องบังคับใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาค ได้แก่ การจัดเก็บภาษีในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องจัดเก็บอย่างทั่วถึงเท่าเทียม และถูกต้องโดยไม่กลั่นแกล้ง หรือลดหย่อนแก่ผู้ใดเป็นการเฉพาะ เป็นต้น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังมีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในฝ่ายพนักงานและสมาชิกสภา ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2. หลักคุณธรรม เป็นการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเป็นแบบอย่างแก่ประชาชนเพื่อเสริมสร้างความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ อดทน มีระเบียบวินัย บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงผู้บริหาร พนักงาน ทุกคนจะต้องยึดหลักหน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยพนักงานส่วนตำบลจะต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มาทำงานตรงเวลา ให้บริการประชาชนด้วนความเสมอภาค ถูกต้อง สมาชิกสภา ต้องตระหนักในหน้าที่ของตนในฐานะเป็นผู้แทนประชาชน ต้องมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์แก่ส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มาประชุมอย่างสม่ำเสมอ พิจารณาเรื่องต่าง ๆ ในสภาอย่างมีเหตุผลตรงไปตรงมา ยึดหลักผลประโยชน์ส่วนรวมและถูกต้องตามกฎหมาย

3. หลักความโปร่งใส โดยเน้นการปรับกลไกและวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใสให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่สามารถทำให้ประชาชนได้รับรู้อย่างกว้างขวาง

4. หลักการมีส่วนร่วม ถือเป็นหลักการที่มีความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการบริหารงานตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจทำอะไร อย่างไร รวมทั้งการตรวจสอบ และการประเมินผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสุดท้ายประชาชนย่อมมีสิทธิเหนือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประชาชนเห็นว่าปฏิบัติงานเสียหายล้มเหลว มีพฤติกรรมเสื่อมเสีย นอกจากนั้น กฎหมายยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รัฐธรรมนูญ มาตรา 7 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในมาตรา 16) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องสร้างระบบกลไก ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

5. หลักความรับผิดชอบ หลักข้อนี้มุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตระหนักในอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อประชาชน มีความใส่ใจต่อปัญหาของชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติและมีความกล้าหาญที่จะยอมรับผลการกระทำ โดยการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรม และทั่วถึงทั้งในและนอกอาคารสถานที่ ให้ประชาชนยึดถือเป็นที่พึ่งได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร้องทุกข์และแจ้งความเดือดร้อนได้สะดวก รวมทั้งควรมีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำหมู่บ้าน มีความจริงใจในการนำโครงการและ กิจกรรมที่เสนอโดยประชาชนหรือประชาคมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนี้จะต้องนำโครงการและกิจกรรมที่บรรจุในแผนพัฒนาไปจัดทำข้อบังคับงบประมาณ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามที่สัญญาไว้กับประชาชน หากทำไม่ได้ก็ต้องแจ้งให้ประชาชนทราบ

6. หลักความคุ้มค่า เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยใช้ทรัพยากรงบประมาณ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน

การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และความประหยัดหรือ ป. ได้แก่

ป. ประชาชน คือ การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีประชาชนเป็นเป้าหมายและศูนย์กลาง เช่น การกำหนดโครงการพัฒนาต่าง ๆ ใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก มิใช่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหารหรือพนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ป. ประสิทธิภาพ คือ การทำงานตามกระบวนการที่ถูกต้องอย่างรวดเร็วที่สุด เช่น กรณีประชาชนมาติดต่อชำระภาษี พนักงานส่วนตำบลจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ประชาชนพร้อมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมายอย่างถูกต้องและรวดเร็วจึงจะถือว่าทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ป. ประสิทธิผล คือ ผลหรือคุณภาพของงานที่ทำตาม ตัวอย่างเรื่องประสิทธิภาพได้เน้นในเรื่องความรวดเร็วและถูกต้องตามขั้นตอน แต่ในเรื่องของประสิทธิผลจะเน้นที่ความถูกต้องของผลงานที่ทำ เช่น การรับชำระภาษีนอกจากจะให้บริการได้อย่างรวดเร็วแล้ว ผลงานที่ทำจะต้องถูกต้องไม่มีปัญหาที่ประชาชนจะต้องกลับมาร้องขอให้แก้ไขอีก

ป. ประหยัด การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนราชการส่วนท้องถิ่น จึงต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเงินงบประมาณทุกบาททุกสตางค์ เป็นของประเทศชาติและประชาชน มิใช่ งบประมาณส่วนตัว ดังนั้น การใช้จ่ายงบประมาณจะต้องเป็นไปอย่างรอบคอบยิ่งกว่าเงินส่วนตัว การจัดซื้อพัสดุครุภัณฑ์ต้องมีคุณภาพ และเหมาะสมกับราคา เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการเปิดกว้างให้มีกระบวนการแข่งขันเสนอราคา

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรตระหนักและมองเห็นความสำคัญในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานเพื่อเป้าหมาย ป. ดังกล่าว โดยเฉพาะในเรื่องของความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจในการบริหาร ในขณะเดียวกันก็จำเป็นจะต้องสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อ ประโยชน์สูงสุดโดยส่วนรวม

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก

ส่วนที่ 1 ลักษณะและสภาพทั่วไปของตำบลท่าซัก

1.1 ด้านกายภาพ

1.1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลท่าซัก อยู่ในเขตพื้นที่การปกครองของอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกค่อนไปทางเฉียงใต้ ของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช พื้นที่ทั้งหมด 45.08 ตารางกิโลเมตร จำนวน 9 หมู่บ้าน

ตำบลท่าซักเป็นท้องที่ ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยให้มีเขตการปกครองรวม 9 หมู่บ้าน

ทิศเหนือ	ติดต่อตำบลปากพูน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
ทิศตะวันออก	ติดต่อทะเลอ่าวไทย
ทิศใต้	ติดต่อหลักเขตเทศบาลนครศรีธรรมราช และตำบลปากพูน อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
ทิศตะวันตก	ติดต่อตำบลปากนคร อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.1.2 ลักษณะภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ

1) ลักษณะภูมิประเทศ ตำบลท่าซัก มีสภาพเป็นที่ราบชายฝั่งทะเลทางหมู่บ้านตอนล่าง สภาพดินอ่อนและดินเลน มีแม่น้ำท่าซักไหลผ่านตลอดปี ฤดูแล้งดินแข็งและมีฝุ่น ในฤดูฝนมีน้ำท่วมขัง

2) ลักษณะภูมิอากาศ ตำบลท่าซัก มีสภาพภูมิอากาศในพื้นที่ตำบลเป็นภูมิอากาศแบบมรสุมเมืองร้อนตลอดฤดูกาล อุณหภูมิเฉลี่ย 26.00 องศาเซลเซียส

ฤดูกาล แบ่งเป็น 2 ฤดู คือ

- ฤดูร้อน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนเมษายน อากาศค่อนข้างร้อนตลอดฤดูกาล

- **ฤดูฝน** แบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ ฝนตกไม่หนาแน่น ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนมกราคม ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นช่วงที่ฝนตกหนาแน่น และมีพายุ

1.1.3 ลักษณะของดิน

ตำบลท่าซัก จัดอยู่ในลักษณะกลุ่มชุดดิน ที่ 3, 3f, 7, 14, 42, 53, นากุ้ง, ไม่ระบุรายละเอียด รายละเอียดดังนี้ตารางสรุปพื้นที่กลุ่มชุดดิน

ตารางที่ 2.1 แสดงกลุ่มชุดดินในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก

กลุ่มชุดดิน	พื้นที่ (ไร่)
กลุ่มชุดดินที่ 3	10,456.83
กลุ่มชุดดินที่ 3f	11.75
กลุ่มชุดดินที่ 7	0.77
กลุ่มชุดดินที่ 14	2.82
กลุ่มชุดดินที่ 42	125.71
กลุ่มชุดดินที่ 43	140.03
นากุ้ง	35,121.25
ไม่ระบุรายละเอียด	1,702.16
รวมพื้นที่	47,561.31

รายละเอียดลักษณะกลุ่มชุดดิน มีดังต่อไปนี้

1. กลุ่มชุดดินที่ 3 มีพื้นที่ 10,456.53 ไร่

กลุ่มชุดดินนี้มีลักษณะ เป็นเนื้อดินเป็นพวกดินเหนียว ดินบนเป็นสีเทาเข้ม สีน้ำตาลปนเทาเข้ม ดินล่าง เป็นสีเทา หรือน้ำตาลอ่อน มีจุดประสีน้ำตาลทรายแก่ สีน้ำตาลปนเหลือง สีแดงปนเหลือง พบตามที่ ราบลุ่มหรือที่ราบเรียบ เป็นดินลึก มีการระบายน้ำเลว ฤดูฝนขังน้ำลึก 20 - 50 ซม. นาน 4 – 5 เดือน ฤดูแล้งดินแห้งแตกระแหงเป็นร่องกว้างลึก ถ้าพบบริเวณชายฝั่งทะเล มักมีเปลือกหอยอยู่ในดินชั้นล่าง ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติปานกลาง มีปฏิกิริยาดินเป็นกรดปานกลาง ถ้าเป็นกรดเล็กน้อย มีค่าความเป็นกรดเป็นด่างปริมาณ 5.5 – 6.5 ส่วนดินชั้นล่างหากมีเปลือกหอยปะปน จะมีปฏิกิริยา เป็นด่างอ่อนหรือมีค่าความเป็นด่างประมาณ 7.5 – 8.0 ได้ชุดดินสมุทรปราการ บางกอก ฉะเชิงเทรา พิมาย บางแพ และสิงห์บุรี ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ทำนา หรือยกร่องปลูกพืชผักและไม้ผล ซึ่งไม่ค่อยจะมี

2. กลุ่มชุดดินที่ 7 มีพื้นที่ 0.77 ไร่

กลุ่มชุดดินนี้มีลักษณะ เนื้อดินเป็นพวกดินเหนียว มีสีน้ำตาล หรือสีน้ำตาลปนเทา พบจุดประสีน้ำตาล สีแดงปนเหลือง สีน้ำตาลปนแดง หรือสีแดงปะปนตลอดชั้นดิน กลุ่มดินนี้เกิดจากพวกตะกอน ลำน้ำ เป็นดินลึก มีการระบายน้ำค่อนข้างเลว พบตามพื้นที่ราบเรียบถึงค่อนข้างราบเรียบ ฤดูฝนขังน้ำลึก 30 – 50 เดือน ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติปานกลาง pH 6.0 – 7.0 ได้แก่ ชุดดินนครปฐม ผักกาด เดิมบาง อุตรดิตถ์ ท่าตูม สุโขทัย พิจิตร

ปัจจุบันบริเวณส่วนใหญ่ใช้ทำนา ถ้าหากมีการชลประทานและการจัดการที่ดี สามารถทำนาได้ 2 ครั้ง ให้ผลผลิตค่อนข้างสูง

3. กลุ่มชุดดินที่ 14 มีพื้นที่ 2.82 ไร่

กลุ่มชุดดินนี้มีลักษณะ หน่วยที่ดินนี้เป็นกลุ่มชุดดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินเหนียว ดินบนมีสีดำหรือสีเทาปนดำ ซึ่งมีปริมาณอินทรียวัตถุสูง ดินล่างสีเทา มีจุดประสีเหลืองและสีน้ำตาลปะปน

เล็กน้อย ดินล่างช่วงลึกกว่า 80 ซม. มีลักษณะเป็นดินเลนสีเทาปนสีเขียวที่มีสารประกอบกำมะถันมาก พบบริเวณที่ลุ่มต่ำชายฝั่งทะเลหรือบริเวณพื้นที่พรุ เป็นดินลึก มีการระบายน้ำเลวมาก มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติค่อนข้างต่ำ ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดมาก มีค่าความเป็นกรดเป็นด่างน้อยกว่า 4.5 ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นป่าเสม็ด มีวัชพืชต่าง ๆ เช่น กก กระจูด และหญ้าชันกาศ เป็นพืชพื้นล่าง บางแห่งใช้ทำนาแต่ให้ผลผลิตต่ำ ตัวอย่างชุดดินที่อยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ ชุดดินระแงะ ชุดดินต้นไทร

4. กลุ่มชุดดินที่ 42 มีพื้นที่ 125.71 ไร่

กลุ่มชุดดินนี้มีลักษณะ หน่วยที่ดินนี้เป็นกลุ่มชุดดินที่มีเนื้อดินเป็นดินทรายจัด สีดินบนเป็นสีเทาแก่ ใต้ลงไปเป็นชั้นทรายสีขาว ดินล่างเป็นชั้นสะสมของพวกอินทรียวัตถุ มีสีน้ำตาลหรือสีแดง ชั้นล่างนี้มีการอัดตัวแน่นเป็น ชั้นดาน พบบนหาดทรายเก่าหรือสันทรายทะเล เป็นพื้นที่ดินที่มีลักษณะค่อนข้างราบเรียบ ไปจนถึงลูกคลื่นเล็กน้อยเป็นดินค่อนข้างลึก มีการระบายน้ำดีปานกลาง มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำมาก ปฏิกิริยาดินเป็นกรดแก่ถึงเป็นกรดปานกลาง มีค่าความเป็นกรดเป็นด่าง ประมาณ 5.0 – 6.0 ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวเป็นป่าเสม็ด ป่าชายหาด ป่าละเมาะ บางแห่งใช้ปลูกมะพร้าว มะม่วงหิมพานต์และพืชไร่บางชนิด เช่น มันสำปะหลัง อ้อย สับปะรด ตัวอย่างชุดดินที่อยู่ในกลุ่มนี้ได้แก่ ชุดดินบ้านทอม

5. กลุ่มชุดดินที่ 43 มีพื้นที่ 140.03 ไร่

กลุ่มชุดดินนี้มีลักษณะ เนื้อดินเป็นพวกดินทรายบางแห่งมีเปลือกหอยปะปนอยู่ในเนื้อดินมีสีเทา สีเทาถึงสีขาวหรือสีน้ำตาลปนเทา หรือสีเหลือง พบบริเวณลูกคลื่นลอนลาด บริเวณชายหาดทรายหรือสันทรายชายทะเลบางแห่งบริเวณที่ลาดเชิงเขา มีความลาดชันประมาณ 2 – 4 เปอร์เซ็นต์ เป็นดินลึก มีการระบายน้ำค่อนข้างมากเกินไป ระดับน้ำใต้ดินอยู่ลึกกว่า 1.5 เมตร ตลอดปี มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำมาก pH 5.5 – 6.5 แต่ถ้ามีเปลือกหอยปะปนจะมีปฏิกิริยาเป็นด่างปานกลาง ชุดดินไม้ขาว ชุดดินพัทยา ชุดดินระนอง ได้แก่ชุดดินบาเจาะ หัวหิน หลังสวน สัตหีบ ดงตะเคียน พัทยา ระนอง ไม้ขาวปัจจุบันบริเวณดังกล่าวใช้ปลูกพืชไร่บางชนิด เช่น มันสำปะหลัง สัปปะรด หรือใช้ปลูกไม้ผล เช่น มะพร้าว มะม่วง พุทรา และมะม่วงหินพานต์ บางแห่งเป็นป่าละเมาะ หรือทุ่งหญ้าธรรมชาติ

1.1.4 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลท่าซัก มีคลองท่าซักซึ่งมีต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาหลวง หรือเทือกเขานครศรีธรรมราช ไหลผ่าน ลำคลองท่าดี ผ่านตำบลกำแพงเซา ตำบลมะม่วงสองต้น อำเภอเมือง เมื่อไหลมาถึงสันทรายซึ่งเป็นที่ตั้งของเมือง คลองได้แบ่งแยกออกเป็นหลายสาขา สายหนึ่งไหลเลียบตัวเมืองผ่านทางตะวันออกผ่านตัวเมืองที่สะพานราเมศวร์ ตำบลท่าวัง ผ่านตำบลท่าซัก และออกทะเลอ่าวไทยที่บ้านปากพญา เรียกว่าคลองปากพญาหรือคลองท่าซัก

คลองท่าซักไหลผ่านในตำบลท่าซัก มีความยาว 13,000 เมตร กว้าง 40 เมตร ลึก 2 เมตร ปริมาณที่เก็บน้ำได้ 1,040,000 ลูกบาศก์เมตร โดยไหลผ่านพื้นที่หมู่ที่ 2 บ้านตากแดด หมู่ที่ 3 บ้านคงคาเลียบ หมู่ที่ 4 บ้านฉางสำโรง หมู่ที่ 5 บ้านนาวง โดยส่วนนี้จะเป็นน้ำจืด ซึ่งลำคลองในบริเวณนี้อยู่ติดต่อกับเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนตอนปลายของคลองจะรับอิทธิพลจากน้ำทะเลหนุนทำให้น้ำมีสภาพเป็นน้ำกร่อยโดยเฉพาะในช่วงที่มีน้ำทะเล

หนุนในตอนฤดูแล้ง ซึ่งจะอยู่ในบริเวณหมู่ที่ 6 บ้านปากพญา หมู่ที่ 7 บ้านปากน้ำปากพญา หมู่ที่ 8 บ้านศาลาสี่หน้า หมู่ที่ 9 บ้านปากน้ำปากพญา

1.1.5 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ตำบลท่าซักมีพื้นที่ป่าชายเลน อยู่ในหมู่ที่ 6, 7, 9 ประมาณ 13,200 ไร่ แต่พื้นที่บางส่วนได้ถูกทำลายเปลี่ยนสภาพเป็นนากุ้งธรรมชาติเกือบหมด มีหลงเหลืออยู่บ้างบริเวณริมคลองและริมชายฝั่งทะเล มีการปลูกป่าในพื้นที่แปลงนากุ้งธรรมชาติ ประมาณ 2,500 ไร่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (ข้อมูล ณ มีนาคม 2559)

- หมู่ที่ 6 พื้นที่ป่าชายเลนตามมติคณะรัฐมนตรี 5,550 ไร่
- หมู่ที่ 7 พื้นที่ป่าชายเลนตามมติคณะรัฐมนตรี 771 ไร่
- หมู่ที่ 9 พื้นที่ป่าชายเลนตามมติคณะรัฐมนตรี 6,919 ไร่

1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1.2.1 เขตการปกครอง

การปกครองของตำบลท่าซัก แบ่งเป็น 9 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงการปกครองของตำบลท่าซัก

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ - นามสกุล (กำนัน – ผู้ใหญ่บ้าน)	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์
1	บ้านสว่าง	นายวันชัย ภูมิระเบียบ	กำนัน	081-9566995
2	บ้านตากแดด	นายนิเวศ สิงดิพงค์	ผู้ใหญ่บ้าน	087-8989721
3	บ้านคงคาเลียบ	นายสัมพันธ์ ระเบียบโอษฐ์	ผู้ใหญ่บ้าน	082-8185723
4	บ้านฉางสำโรง	นายนภดล อุปการดี	ผู้ใหญ่บ้าน	082-8185723
5	บ้านนาวง	นายนิกร ภูมิกรานต์	ผู้ใหญ่บ้าน	084-9913736
6	บ้านปากพญา	นายทวี วงศ์แดง	ผู้ใหญ่บ้าน	086-2718101
7	บ้านปากน้ำปากพญา	นายอภิวัฒน์ สีลาทอง	ผู้ใหญ่บ้าน	084-6968796
8	บ้านศาลาสี่หน้า	นายเกียรติศักดิ์ เยี่ยมกร	ผู้ใหญ่บ้าน	081-0812265
9	บ้านปากน้ำปากพญา	นายสวัสดิ์ บัวสมัด	ผู้ใหญ่บ้าน	084-9920172

ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

1.3 ประชากร

1.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรใน ตำบลท่าซัก

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนประชากรตามเขตการปกครองของตำบลท่าซัก

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ปี (พ.ศ.)					
		2559	2560	2561	2562	2563	2564
บ้านสว่าง	1	390	398	406	407	411	415
บ้านตากแดด	2	779	840	924	971	1,033	1,034
บ้านวัดคงคาเลียบ	3	316	331	338	355	361	362
บ้านฉางสำโรง	4	1,573	1,587	1,595	1,622	1,686	1,686
บ้านนาวง	5	487	491	543	560	602	611
บ้านปากพญา	6	500	500	504	504	514	516
บ้านปากน้ำปากพญา	7	235	237	242	246	251	251
บ้านศาลาสี่หน้า	8	139	141	146	147	152	153
บ้านปากน้ำปากพญา	9	224	230	232	233	235	235
รวม		**4,643**	**4,755**	**4,93๐**	**5,045**	**5,245**	**5,263**

ที่มา : งานทะเบียนราษฎร์อำเภอเมือง ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2564

1.4 สภาพทางสังคม

ประวัติความเป็นมา สภาพการตั้งบ้านเรือน ประวัติความเป็นมาและการตั้งบ้านเรือนของประชากรตำบลท่าซักแบ่งออกหลายลักษณะ คือ

หมู่ที่ 1

ประวัติความเป็นมา

หมู่ที่ 1 บ้านสว่าง เดิมชื่อว่า “บ้านหราง” (คุกหรือที่คุมขังนักโทษ) แต่เนื่องจากชื่อดังกล่าวไม่เป็นศิริมงคล ชาวบ้านจึงเปลี่ยนชื่อเป็น “บ้านสว่าง” คนกลุ่มแรกที่เข้ามาเพียง 4 ครัวเรือน เป็นกลุ่มชาวพุทธ ต่อมาได้ขยายครอบครัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยส่วนใหญ่เป็นคนถิ่นเดิม

หมู่ที่ 1 มีกลุ่มบ้าน 4 กลุ่มบ้าน คือ

1. บ้านถนนใหญ่
2. บ้านสว่าง
3. หมู่บ้านเบญจมานนท์
4. เดอะปาร์ค

สภาพการตั้งบ้านเรือน

ประชากรตั้งบ้านเรือนกระจายอยู่สองข้างถนน คือ บ้านถนนใหญ่ ถนนบ้านสว่าง ถนนซอยในหมู่บ้าน และชุมชนซึ่งอยู่ในหมู่บ้านเบญจมานนท์ ซึ่งประชาชนที่อาศัยในหมู่บ้านส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ทำนา ค้าขาย และรับราชการ

หมู่ที่ 2

ประวัติความเป็นมา

หมู่ที่ 2 บ้านตากแดด มีชาวอิสลามและชาวไทยพุทธอาศัยอยู่ ซึ่งเข้าออกเป็นสองฝั่งชาวไทยพุทธอาณาเขตจะติดต่อกับชาวบางงัน ซึ่งเดิมชาวไทยพุทธเรียกหมู่บ้านตากแดดว่า “บ้านไร่” ชาวอิสลามจะอยู่ทางตอนปลายของลำคลอง มีอาชีพทำการประมงหาปลา เพราะทะเลสมบูรณ์และจะมี เรือเกลือ เรือประมงจำนวนมากมาจอดที่ท่าเรือเป็นประจำ ซึ่งผู้คนที่มากับเรือจะพักค้างคืนซักผ้า หุงหาอาหาร และนำผ้าไปตากแดด บางลำเรือก็นำอวนมาตากแดด ส่วนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านมักจะนำปลาที่ได้จากการออกทะเล มาตากแดด จนเรียกกันติดปากว่า “หมู่บ้านตากแดด”

หมู่ที่ 2 มีกลุ่มบ้าน ๗ กลุ่มบ้าน คือ

1. บ้านบางงัน
2. บ้านตากแดด
3. บ้านบางศูนย์
4. หมู่บ้านสยามนครธานี
5. หมู่บ้านการ์เด้นพลัส
6. หมู่บ้านเดอะพรีเมียร์
7. หมู่บ้านดีทาวน์

สภาพการตั้งบ้านเรือน

บ้านบางงัน จะอยู่ติดต่อกับเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประชาชนในกลุ่มบ้านนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนา รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง และอีกกลุ่มบ้านคือ บ้านตากแดด ซึ่งอยู่ติดต่อกับบ้านบางงันมาทางทิศตะวันออก จะประกอบอาชีพทางการเกษตร (ทำนา เลี้ยงสัตว์) และหมู่บ้านสยามนครธานี หมู่บ้านการ์เด้นพลัส หมู่บ้านเดอะพรีเมียร์ เป็นหมู่บ้านจัดสรร

หมู่ที่ 3

ประวัติความเป็นมา

หมู่ที่ 3 บ้านคงคาเลียบสมัยก่อนเรียก “บ้านท่าซัก” เนื่องจากพระเจ้าตากสินซักเรือไปหาเจ้าพระยานครน้อยโดยใช้เส้นทางนี้ และหมู่บ้านคงคาเลียบมีคลองเลียบอยู่ริมหมู่บ้าน ชาวบ้านก็เลยเปลี่ยนจากบ้านท่าซักเป็น “บ้านคงคาเลียบ”

หมู่ที่ 3 มีกลุ่มบ้าน 3 กลุ่มบ้าน คือ

1. บ้านบางทวด
2. บ้านคงคาเลียบ
3. หมู่บ้านสวนสน

สภาพการตั้งบ้านเรือน

บ้านบางทวด บ้านคงคาเลียบ ประชาชนจะอาศัยอยู่สองข้างถนนสายหลักคือถนนปากพญา - บ้านนาวง ประชาชนส่วนหนึ่งทำนากุ้ง เลี้ยงปลา เลี้ยงสัตว์ และทำนา

หมู่ที่ 4

ประวัติความเป็นมา

หมู่ที่ 4 บ้านฉางสำโรงเปลี่ยนมาเป็น “บ้านสำโรง” เมื่อก่อนเป็นหมู่บ้านที่มีช้างมาก เพราะเป็นพื้นที่หลวงที่มีการเลี้ยงช้างมาก เป็นหมู่บ้านที่คนอาศัยมีฐานะร่ำรวย กลุ่มคนที่อยู่บนเขานั่งช้างเอาผลไม้มาแลกกับสัตว์น้ำ

หมู่ที่ 4 มีกลุ่มบ้าน 13 กลุ่มบ้าน คือ

1. บ้านฉางสำโรง
2. หมู่บ้านราชพฤกษ์
3. หมู่บ้านแสงตะวัน
4. หมู่บ้านสินสืบสุข (1, 2, 3)
5. หมู่บ้านศุภกัญญา
6. หมู่บ้านแผ่นดินทอง
7. หมู่บ้านประดับดาว (1, 2)
8. หมู่บ้านศศิธร
9. หมู่บ้านจารุวัฒน์
10. หมู่บ้านเพชรธารา
11. หมู่บ้านโกอัน – วรรณา
12. หมู่บ้านสินสิริ
13. หมู่บ้านเซนวิลล่า

สภาพการตั้งบ้านเรือน

บ้านฉางสำโรง ประชาชนอยู่รวมเป็นกลุ่ม ส่วนใหญ่ประชากรบ้านฉางสำโรงนับถือศาสนาอิสลาม และมีหมู่บ้านจัดสรรซึ่งอยู่ติดต่อกับเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช คือ หมู่บ้านศุภกัญญา,หมู่บ้านสินสืบสุข (1-3), หมู่บ้านแสงตะวัน,หมู่บ้านราชพฤกษ์, หมู่บ้านแผ่นดินทอง, หมู่บ้านประดับดาว (1, 2), หมู่บ้าน โกอัน-วรรณา, หมู่บ้านเพชรธารา, หมู่บ้านศศิธร, หมู่บ้านจารุวัฒน์ ซึ่งมีโรงแรมในหมู่ที่ 4 คือ นครรีสอร์ท, โรงแรมนวนคร และเสาวลักษณ์ S.P. รีสอร์ท

หมู่ที่ 5

ประวัติความเป็นมา

หมู่ที่ 5 บ้านนาวง มีมาตั้งแต่สมัยเจ้าพระยานครน้อย เป็นที่ควบคุมนักโทษให้มาทำนาและเป็นที่เก็บฉางข้าวของเจ้าพระยานครน้อย นักโทษที่ถูกคุมขังมาจากกะลันตัน ตรังกานู ไทรบุรี ซึ่งก่อนหน้านี้มาตั้งรกรากอยู่หน้าเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณสนามโรงเรียนวัดนาวง ถ้าขุดลึกลงไปจะพบซากหอยมากมาย (แสดงว่าเคยเป็นชายทะเล) ขุดพบปืนใหญ่ สมอเรือ สันนิษฐานว่าคงเป็นที่พักของทัพพระเจ้าตากสินจึงเรียกว่า “ท่าซัก” สมัยก่อนเป็นที่นาล้อมรอบ ชาวบ้านจึงเรียกว่า“นาวง” คนกลุ่มแรกที่เข้ามาอาศัยอยู่น่าจะเป็นพวกทาสของท่านเจ้าเมือง (เจ้าพระยานครน้อย) คนในซึ่งเจ้าเมืองส่งมาอยู่เพื่อให้ดูแลฉางข้าวและบรรดานักโทษ (เชลยศึก) ที่ถูกกักขังให้มาทำนา หมู่ที่ 5 มีกลุ่มบ้าน 10 กลุ่มบ้าน คือ

1. บ้านนาวง
2. บ้านกลาง
3. บ้านบางมะขาม
4. หมู่บ้านสินสิริ
5. บ้านบางช้างตก
6. บ้านกอไผ่
7. บ้านบางคุระ
8. หมู่บ้านแสงตะวันลากูน่า
9. หมู่บ้านสินสิริ
10. หมู่บ้านเซน วิลล่า

สภาพการตั้งบ้านเรือน

บ้านนาวง ประชาชนจะอยู่รวมกันเป็นกลุ่มบริเวณสองข้างถนน ซอย ในหมู่บ้านและสองข้างถนนสายถนนก่อไผ่ - ปากพญา คือ บ้านช้างตก บ้านกลาง และมีหมู่บ้านจัดสรร คือ หมู่บ้าน แสงตะวันลากูน่า, หมู่บ้านสินสิริ และหมู่บ้านเดอะซิตี้

หมู่ที่ 6

ประวัติความเป็นมา

หมู่ที่ 6 บ้านปากพญา หมู่บ้านนี้อยู่ติดกับทะเล โดยมีคลองท่าซักไหลผ่าน เมื่อออกทะเลต้องผ่านหมู่บ้านนี้ก่อน ชาวบ้านจึงเรียกว่า “บ้านปากพญา” จากคำบอกเล่าของผู้สูงอายุ คนกลุ่มแรกที่ก่อตั้งหมู่บ้านมาจากแถวภาคกลางกลุ่มหนึ่ง อีกกลุ่มหนึ่งมาจากเมืองปัตตานี ประชากรนับถือศาสนาอิสลาม มีการรวมกันเป็นครอบครัวและขยายออกไปเรื่อย ๆ

หมู่ที่ 6 มีกลุ่มบ้าน 2 กลุ่มบ้าน คือ 1. บ้านทับแขก
2. บ้านปากพญา

สภาพการตั้งบ้านเรือน

บ้านปากพญา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม อาศัยอยู่ริมคลองท่าซักและสองข้างถนนสายบ้านกอไผ่ – ปากพญา ประกอบอาชีพประมง

หมู่ที่ 7

ประวัติความเป็นมา

หมู่ที่ 7 บ้านปากน้ำปากพญา ชาวบ้านมาจากมีนบุรี เข้ามาอยู่ตั้งแต่สมัย ปู่ ย่า ตา ยาย ซึ่งเป็นเส้นทางที่ติดต่อกับทะเลเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเรียกขานกันมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาว่า “บ้านปากน้ำปากพญา”

หมู่ที่ 7 มีกลุ่มบ้าน 1 กลุ่มบ้าน คือ บ้านปากน้ำปากพญา

สภาพการตั้งบ้านเรือน

บ้านปากน้ำปากพญา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม บ้านเรือนจะตั้งอยู่ริมคลอง ท่าซัก และบริเวณสองข้างถนนสายนาวง-ปากน้ำปากพญา ประชาชนประกอบอาชีพประมง

หมู่ที่ 8

ประวัติความเป็นมา

หมู่ที่ 8 บ้านศาลาสี่หน้า มาจากมีศาลาสร้างไว้ก่อนที่จะเข้าหมู่ที่ 8 สันนิษฐานว่าอาจจะเป็นด่านตรวจ เพราะสมัยก่อนถ้าจะเดินทางเข้าไปในตัวเมืองนครศรีธรรมราช จะต้องผ่านตำบลนี้ไปก่อน คือ คลองท่าซัก ปัจจุบันฐานของศาลาดังกล่าวยังปรากฏอยู่ แต่มีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น เพราะว่าผุกร่อนไปมากแล้ว

หมู่ที่ 8 มีกลุ่มบ้าน 1 กลุ่มบ้าน คือ บ้านศาลาสี่หน้า

สภาพการตั้งบ้านเรือน

บ้านศาลาสี่หน้า ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม บ้านเรือนตั้งอยู่ สองข้างถนนสายบ้านกอไผ่-ปากน้ำปากพญา หมู่ที่ 8 อยู่ติดต่อกับหมู่ที่ 5 มาทางทิศตะวันออก ประชาชนประกอบอาชีพประมง

หมู่ที่ 9

ประวัติความเป็นมา

หมู่ที่ 9 บ้านปากน้ำปากพญา แยกจากหมู่ที่ 7 ซึ่งเรียกว่าหมู่บ้าน “ปากพญา” แต่เนื่องจากอยู่ติดปากอ่าวจึงเรียนกันว่า“ปากน้ำปากพญา” กลุ่มคนที่เข้ามาบุกเบิกริเริ่ม คือ

1) กลุ่มอิสลามมาจากกรุงเทพฯ จากมีนบุรี หนองจอก สุขุมวิท (นับถือศาสนาอิสลาม) พระโขนง (ชาวบ้านเรียก แขกบางกอก)

2) มาจากเพชรบุรี สมุทรปราการ (ชาวบ้านเรียนว่า “ชาวเพชร”) นับถือศาสนาพุทธ

3) มาจากปากนคร ปากพนัง (บางส่วน) ส่วนใหญ่เป็นจีนมาค้าขาย คนทั้ง 3 กลุ่มมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบ้านปากน้ำปากพญา หมู่ที่ 7 ตำบลท่าซัก ก่อนแยกมาเป็น หมู่ที่ 9 และเรียกกันเรื่อยมาว่า “ปากน้ำปากพญา”

สภาพการตั้งบ้านเรือน

บ้านปากน้ำปากพญา อยู่ติดชายทะเลปากอ่าวไทย ประชาชนจะตั้งบ้านเรือนอยู่สองฝั่งคลอง ฝั่งคลอง ประกอบอาชีพประมง 90% และรับจ้างค้าขาย

1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1.5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมติดต่อระหว่างตำบล อำเภอ จังหวัด ส่วนมากใช้เส้นทางถนนสายทางหลวงหมายเลข 4102 เส้นทางคมนาคมภายในตำบล หมู่บ้าน เป็นถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต และถนนลาดยาง การบริการส่วนใหญ่ราษฎรใช้รถโดยสารประจำทาง รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์รับจ้าง แต่ส่วนมากใช้รถส่วนตัว

1) จำนวนถนนในตำบล ถนนในตำบล จำนวน 138 สาย

1) ถนนคอนกรีต จำนวน 49 สาย ระยะทาง 22.18 กิโลเมตร
2) ถนนลาดยาง จำนวน 8 สาย ระยะทาง 22.42 กิโลเมตร
3) ถนนลูกรัง จำนวน 81 สาย ระยะทาง 29.73 กิโลเมตร

2) ถนนที่เป็นเส้นทางหลักในตำบลและหมู่บ้าน

1) ถนนลาดยางสายบางงัน – บ้านปากพญา ตั้งแต่หมู่ที่ 2 – หมู่ที่ 9 ระยะทางประมาณ 12.80 กิโลเมตร

2) ถนนคอนกรีตสายก่อไผ่ – ปากพญา ตั้งแต่หมู่ที่ 5 – หมู่ที่ 8 ระยะทางประมาณ 9.30 กิโลเมตร

3) ถนนสายบ้านถนนใหญ่ หมู่ที่ 1 ระยะทางประมาณ 1.60 กิโลเมตร
4) ถนนสายบ้านสว่าง หมู่ที่ 1 ระยะทางประมาณ 2.20 กิโลเมตร
5) ถนนสายบ้านฉางสำโรง หมู่ที่ 4 ระยะทางประมาณ 1.60 กิโลเมตร
6) ถนนสายบางแหยง หมู่ที่ 8 ระยะทางประมาณ 1.39 กิโลเมตร

3) จำนวนสะพาน

- สะพานคอนกรีต 4 แห่ง

1.5.2 การไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 5,263 ครัวเรือน

1.5.3 การประปา

- จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 3,526 ครัวเรือน

1.6 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1.6.1 การนับถือศาสนา

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

1. วัด จำนวน 2 แห่ง
   - วัดนาวง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านนาวง
   - วัดคงคาเลียบ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านคงคาเลียบ
2. มัสยิด จำนวน 6 แห่ง
   - มัสยิดนูรุ้ลอิสลาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านตากแดด
   - มัสยิดมูวะห์ฮีดีน ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านฉางสำโรง
   - มัสยิดนู้รู้ลอิสลาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านปากพญา
   - มัสยิดยามาลุดดีน ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านทับแขก
   - มัสยิดนูรุ้ลเอี๊ยะซาน ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านปากน้ำปากพญา
   - มัสยิดกามาลุ้ลอิสลาม ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 บ้านศาลาสี่หน้า
3. บาลาย จำนวน 2 แห่ง
   - บาลายอัลบารีญ๊ะ ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 บ้านปากน้ำปากพญา
   - บาลายอัลกอบารีญ๊ะ ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านปากน้ำปากพญา
4. ศาลเจ้า จำนวน 1 แห่ง
   - ศาลเจ้าอู๋ตั้งอั๋งเอียะ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านตากแดด
5. โรงเรียนสอนศาสนา จำนวน 5 แห่ง
   - ศูนย์อบรมศาสนาอิสลามและจริยธรรมประจำมัสยิดนุรุลอิสลาม หมู่ที่ 2
   - ศูนย์อบรมศาสนาอิสลามและจริยธรรมประจำมัสยิดมูวะห์ฮีดีน หมู่ที่ 4
   - โรงเรียนพัฒนศึกษา หมู่ที่ 6
   - ศูนย์อบรมศาสนาอิสลามและจริยธรรมประจำมัสยิดนูรุ้ลอิสลาม หมู่ที่ 6
   - ศูนย์อบรมศาสนาอิสลามและจริยธรรมประจำมัสยิดยามาลุดดีน หมู่ที่ 6

1.6.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีและวัฒนธรรมของตำบลท่าซักมีหลายด้าน เช่น

1. ประเพณีวันสงกรานต์
2. ประเพณีวันสารทเดือนสิบ
3. ประเพณีถือศีลอดในเดือนรอมฎอน
4. ประเพณีการให้ทานไฟ

1.6.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักได้อนุรักษณ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน เช่นเครื่องจักสารจากต้นคร้า, ไม้ไผ่ และการทำขนมไทยแบบโบราณ เช่น ขนมประเพณีงานเดือนสิบ, ขนมตาล, ขนมสอดใส้ เป็นต้น และมีวิธีการจับปลาธรรมชาติ เช่น การจับปลาโดยใช้สุ่ม

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 100 % พูดภาษาใต้

1.6.4 สินค้าพื้นที่และของที่ระลึก

1. ผลิตภัณฑ์ปลาดุกร้าท่าซัก
   สถานที่ หมู่ที่ 1 ตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ผลิตภัณฑ์ข้าวซ้อมมือ
   สถานที่ หมู่ที่ 5 ตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.7 ทรัพยากรธรรมชาติ

1.7.1 น้ำ

ตำบลท่าซัก มีคลองท่าซักซึ่งมีต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาหลวง หรือเทือกเขานครศรีธรรมราช ไหลผ่านลำคลองท่าดี ผ่านตำบลกำแพงเซา ตำบลมะม่วงสองต้น อำเภอเมือง เมื่อไหลมาถึงสันทราย ซึ่งเป็นที่ตั้งของเมือง คลองได้แบ่งแยกออกเป็นหลายสาขา สายหนึ่งไหลเลียบตัวเมืองผ่านทางตะวันออกผ่านตัวเมืองที่สะพานราเมศวร์ ตำบลท่าวัง ผ่านตำบลท่าซัก และออกทะเลอ่าวไทยที่บ้านปากพญา เรียกว่าคลองปากพญาหรือคลองท่าซัก

คลองท่าซักไหลผ่านในตำบลท่าซัก มีความยาว 13,000 เมตร กว้าง 40 เมตร ลึก 2 เมตร ปริมาณที่เก็บน้ำได้ 1,040,000 ลบ.ม. โดยไหลผ่านพื้นที่หมู่ที่ 2 บ้านตากแดด หมู่ที่ 3 บ้านคงคาเลียบ หมู่ที่ 4 บ้านฉางสำโรง หมู่ที่ 5 บ้านนาวง โดยส่วนนี้จะเป็นน้ำจืด ซึ่งลำคลองในบริเวณนี้อยู่ติดต่อกับเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนตอนปลายของคลองจะรับอิทธิพลจากน้ำทะเลหนุน ทำให้น้ำมีสภาพเป็นน้ำกร่อยโดยเฉพาะในช่วงที่มีน้ำทะเลหนุนในตอนฤดูแล้ง ซึ่งจะอยู่ในบริเวณหมู่ที่ 6 บ้านปากพญา หมู่ที่ 7 บ้านปากน้ำปากพญา หมู่ที่ 8 บ้านศาลาสี่หน้า หมู่ที่ 9 บ้านปากน้ำปากพญา

1.7.2 ป่าไม้

ตำบลท่าซักมีพื้นที่ป่าชายเลน อยู่ในหมู่ที่ 6 , หมู่ที่ 7 , หมู่ที่ 9 เนื้อที่ 15,889 ไร่ เป็นพื้นที่คงมีสภาพป่าชายเลน เนื้อที่ 4,072 ไร่ และพื้นที่เปลี่ยนสภาพ เนื้อที่ 11,817 ไร่ (ที่มา : ศูนย์บริหารจัดการทรัพยากรป่าชายเลนจังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ กุมภาพันธ์ 2564)

1.7.3 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตำบลท่าซักมีพื้นที่ป่าชายเลน อยู่ในหมู่ที่ 6 , หมู่ที่ 7 , หมู่ที่ 9 จำนวน 15,889 ไร่

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวิธีการประเมิน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4,613 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคือ ผู้ที่มาใช้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จำนวน 852 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามจำนวนผู้มารับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. กำหนดขนาดตัวอย่าง ตามจำนวนผู้มาใช้บริการที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ประจำปีงบประมาณ 2564 โดยใช้ ตารางสำเร็จรูปการกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 852 คน

2. การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธี Systematic Random Sampling จากผู้มารับบริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 852 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประเภทบริการ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	69	58
งานด้านการศึกษา	228	143
งานด้านรายได้หรือภาษี	2,458	332
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	1,851	319
รวม	**4,613**	**852**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในครั้งนี้ คือแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักโดย ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมคำถามจากการศึกษาข้อมูลหรือลักษณะงานการให้บริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก 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 สิ่งที่พอใจหรือประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และสิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ประจำปีงบประมาณ 2564

2. ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในการเก็บรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ โดยเก็บแบบประเมินจากผู้ใช้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 852 คน

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลในเบื้องต้น จากนั้นได้กำหนดรหัส แล้วบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel หลังจากนั้นได้ทำการแปลงข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ โดยกำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยความพึงพอใจรายข้อได้

มีการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ พร้อมทั้งหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ ส่วนรายด้านและภาพรวมทุกด้าน ได้มีการวิเคราะห์เฉพาะค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 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. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และวิเคราะห์หาค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

4. ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ผู้วิจัยได้นำประเด็นความคิดเห็นที่ได้มาสรุปเป็นประเด็นสำคัญ พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลใน 2 ประเด็นคำถาม ประกอบด้วย (1) สิ่งที่พอใจหรือประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก 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

การวิจัยประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งรูปแบบของการเสนอผล ดังต่อไปนี้

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

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน โดยแสดงค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักโดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน ของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 852 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 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการโดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย (1) สิ่งที่พอใจหรือประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<u>ตอนที่ 1</u> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งหมด 852 คน มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N = 852 คน)	ร้อยละ (100)
	ประเภทงานที่มาขอใช้บริการ		
1	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	58	6.81
2	งานด้านการศึกษา	143	16.78
3	งานด้านรายได้หรือภาษี	332	38.97
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	319	37.44
	เพศ		
1	ชาย	345	40.49
2	หญิง	507	59.51
	อายุ		
1	น้อยกว่า 30 ปี	194	22.77
2	30 - 39 ปี	256	30.04
3	40 - 49 ปี	264	30.99
4	50 ปี ขึ้นไป	138	16.20
	วุฒิการศึกษา		
1	ประถมศึกษา	169	19.84
2	มัธยมศึกษา	330	38.73

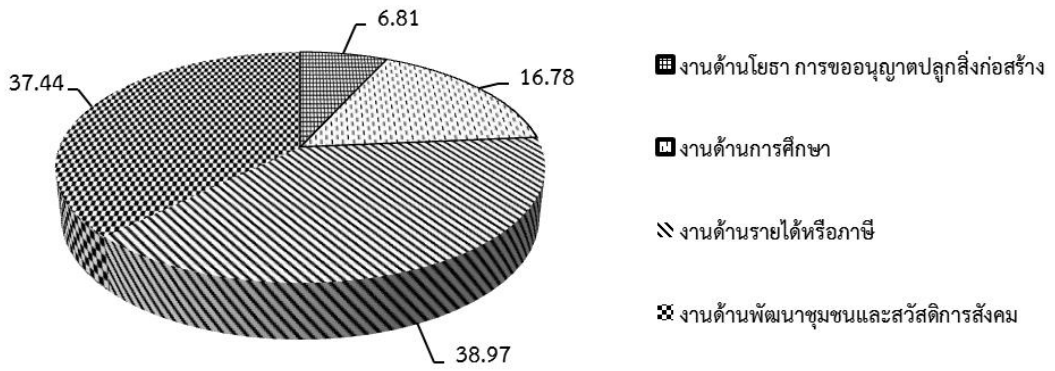
อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N = 852 คน)	ร้อยละ (100)
3	ประกาศนียบัตร	102	11.97
4	ปริญญาตรี	227	26.64
5	สูงกว่าปริญญาตรี	24	2.82
	อาชีพ		
1	เกษตรกร	196	23.00
2	ข้าราชการ	80	9.39
3	รับจ้างทั่วไป	92	10.80
4	ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่นๆ	180	21.13
5	ค้าขาย	266	31.22
6	อื่น ๆ	38	4.46
	การติดต่อขอใช้บริการ		
1	ขอใช้บริการด้วยตนเองที่ อบต.	374	43.90
2	ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	31	3.64
3	ขอใช้บริการเมื่อ อบต.จัดบริการนอกพื้นที่	447	52.46
	รวม	**852**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

ประเภทงานที่มาขอใช้บริการ

ประเภทงานที่มีผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 6.81 (2) งานด้านการศึกษา จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 16.78 (3) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 38.97 (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 37.44 สรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.1

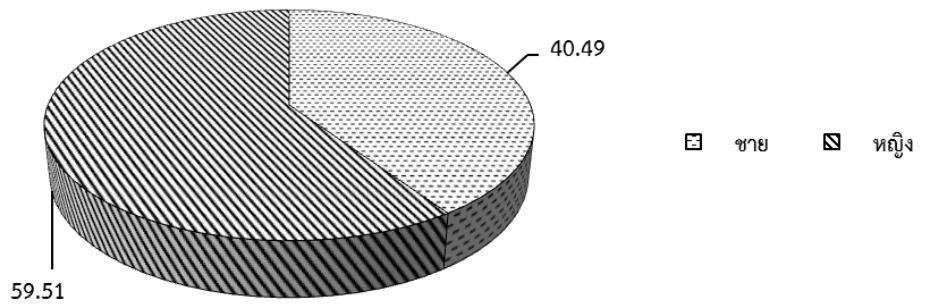
แผนภาพที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตาม ประเภทงาน



เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชายจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 40.49 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 507 คน คิดเป็นร้อยละ 59.51 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.2

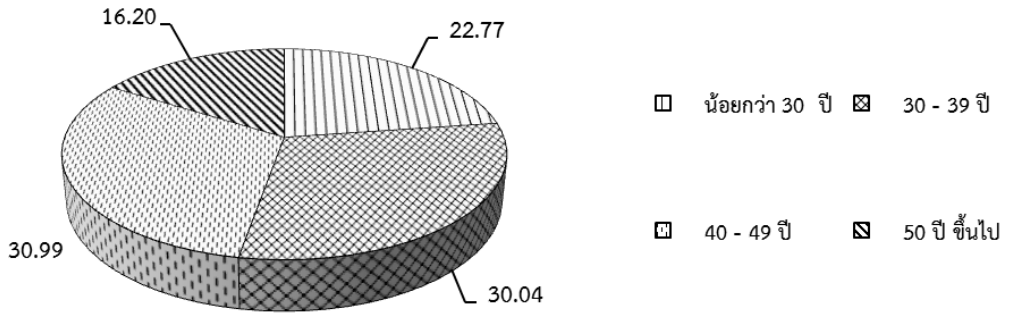
แผนภาพที่ 4.2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตาม เพศ



อายุ

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 30.99 รองลงมาคือ กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 30.04 และกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.3

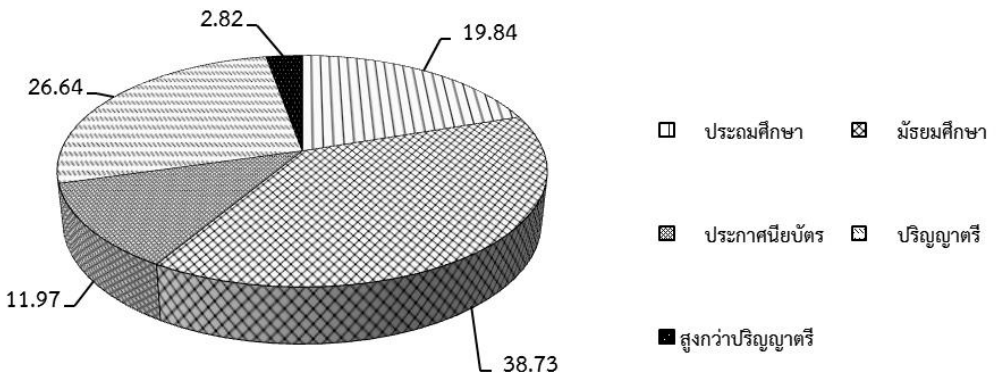
แผนภาพที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตาม อายุ



วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในครั้งนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 38.73 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 26.64 ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.4

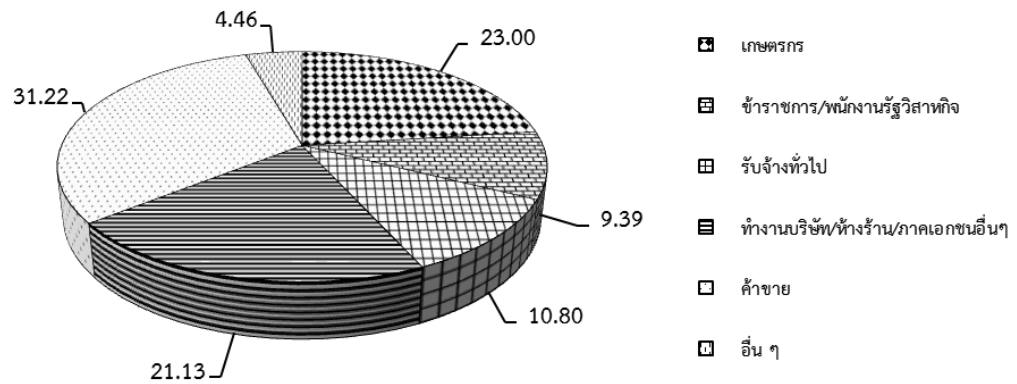
แผนภาพที่ 4.4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตาม วุฒิการศึกษา



อาชีพ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย มีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 31.22 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 4.46 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.5

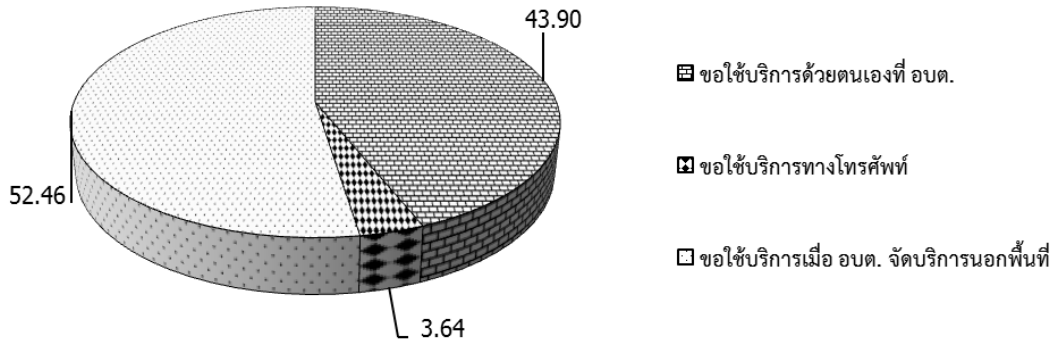
แผนภาพที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตาม อาชีพ



การติดต่อขอใช้บริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการเมื่อ อบต.จัดบริการนอกพื้นที่ จำนวน 447 คน คิดเป็นร้อยละ 52.46 รองลงมาขอใช้บริการด้วยตนเองที่ อบต.คือ จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 ส่วนการติดต่อขอใช้บริการ ที่ผู้ตอบไปใช้บริการเป็นส่วนน้อย คือ ขอใช้บริการทางโทรศัพท์ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.6

แผนภาพที่ 4.6 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตาม ช่วงเวลาในการติดต่อขอใช้บริการ



<u>ตอนที่ 2</u> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ปรากฏดังตาราง 4.2 – 4.8

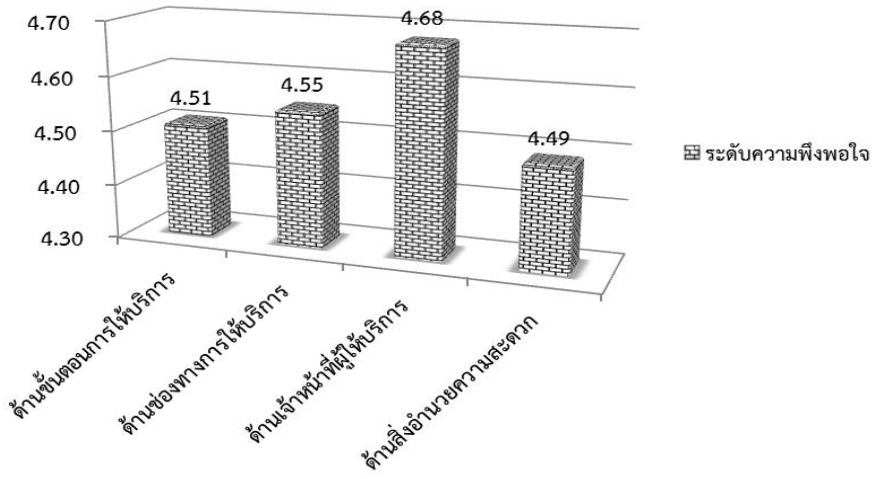
การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักโดยผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 852 คน วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.8

ตารางที่ 4.2 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก โดยจำแนกเป็นภาพรวมละรายด้าน

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51 (90.20)	0.421	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55 (91.00)	0.441	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68 (93.60)	0.305	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49 (89.80)	0.370	มาก
	โดยภาพรวม	**4.56 (91.20)**	**0.203**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 (ร้อยละ 91.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.68 (ร้อยละ 93.60) และรองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 (ร้อยละ 91.00) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 (ร้อยละ 90.20) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.49 (ร้อยละ 89.80) โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.7

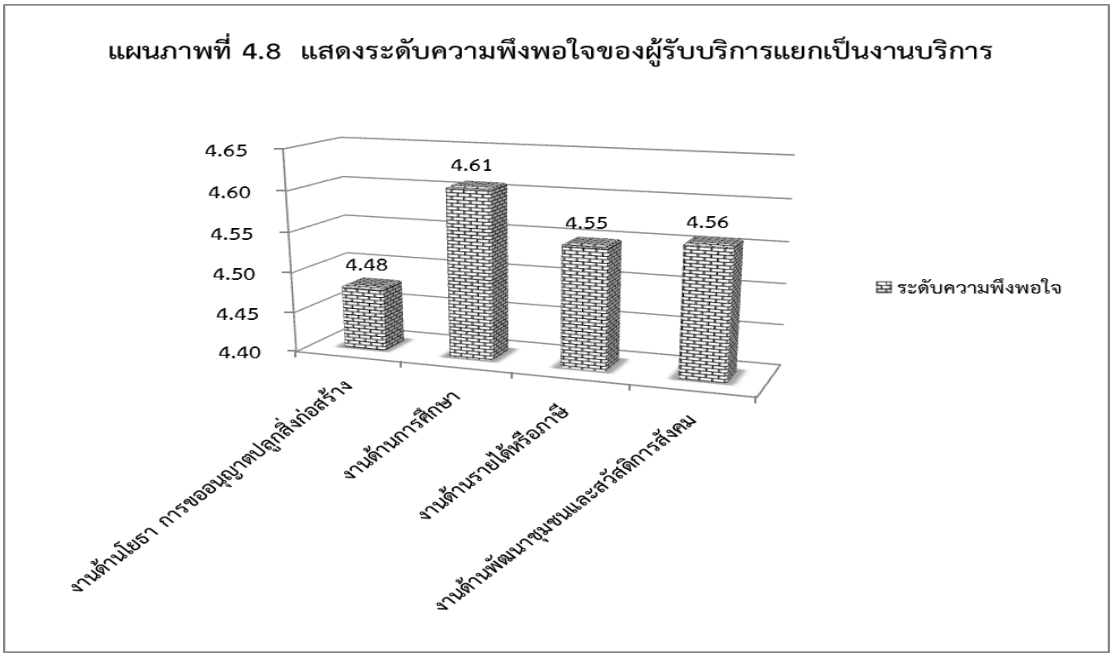
แผนภาพที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกเป็นรายด้าน



ตารางที่ 4.3 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก โดยจำแนกเป็นภาพรวมและงานบริการ

อันดับ	รายละเอียดของงานบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.48 (89.60)	0.207	มาก
2	งานด้านการศึกษา	4.61 (92.20)	0.222	มากที่สุด
3	งานด้านรายได้หรือภาษี	4.55 (91.00)	0.203	มากที่สุด
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.56 (91.20)	0.188	มากที่สุด
	โดยภาพรวม	**4.56 (91.20)**	**0.203**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 (ร้อยละ 91.20) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่างานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 (ร้อยละ 92.20) รองลงมางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 (ร้อยละ 91.20) และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 (ร้อยละ 91.00) ส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 (ร้อยละ 89.60) โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.8



ตารางที่ 4.4 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\overline{x}$ (ร้อยละ ของ $\overline{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.41 (88.20)	0.425	มาก
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.36 (87.20)	0.475	มาก
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73 (94.60)	0.289	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42 (88.40)	0.388	มาก
	โดยภาพรวม	**4.48 (89.60)**	**0.207**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 (ร้อยละ 89.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73 (ร้อยละ 94.60) และรองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.40) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.36 (ร้อยละ 87.20)

ตารางที่ 4.5 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก งานด้านการศึกษา

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51 (90.20)	0.382	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60 (92.00)	0.406	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76 (95.20)	0.234	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58 (91.60)	0.339	มากที่สุด
	โดยภาพรวม	4.61 (92.20)	0.222	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 (ร้อยละ 92.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 (ร้อยละ 95.20) และรองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.60 (ร้อยละ 92.00) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 (ร้อยละ 90.20)

ตารางที่ 4.6 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก งานด้านรายได้หรือภาษี

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.49 (89.80)	0.435	มาก
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57 (91.40)	0.430	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66 (93.20)	0.316	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50 (90.00)	0.378	มาก
	โดยภาพรวม	**4.55 (91.00)**	**0.203**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 (ร้อยละ 91.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 (ร้อยละ 93.20) และรองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 (ร้อยละ 91.40) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.49 (ร้อยละ 89.80)

ตารางที่ 4.7 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56 (91.20)	0.420	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54 (90.80)	0.454	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66 (93.20)	0.320	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47 (89.40)	0.356	มาก
	โดยภาพรวม	4.56 (91.20)	0.188	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 (ร้อยละ 91.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 (ร้อยละ 93.20) และรองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.56 (ร้อยละ 91.20) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.47 (ร้อยละ 89.40)

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายข้อ

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 852)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ			
	<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u>									
1	มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	560 (65.73)	279 (32.75)	6 (0.70)	7 (0.82)	-	-	4.63 (92.60)	0.544	มากที่สุด
2	การบริการเป็นไปตามขั้นตอน	565 (66.31)	250 (29.34)	35 (4.11)	2 (0.23)	-	-	4.62 (92.40)	0.577	มากที่สุด
3	จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม	385 (45.18)	405 (47.54)	55 (6.46)	7 (0.28)	-	-	4.37 (87.40)	0.642	มาก
4	การจัดลำดับก่อน-หลัง ให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม	366 (42.97)	447 (52.46)	37 (4.34)	2 (0.23)	-	-	4.38 (87.60)	0.581	มาก
5	ความรวดเร็วของการให้บริการมีความเหมาะสม	479 (56.22)	364 (42.72)	9 (1.06)	-	-	-	4.55 (91.00)	0.518	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4.51 (90.20)**	**0.421**	**มากที่สุด**
	<u>ด้านช่องทางการให้บริการ</u>									
1	มีการจัดช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง	574 (67.37)	264 (30.99)	12 (1.41)	2 (0.23)	-	-	4.65 (93.00)	0.518	มากที่สุด
2	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	546 (64.08)	260 (30.52)	46 (5.40)	-	-	-	4.59 (91.80)	0.592	มากที่สุด
3	ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	402 (47.18)	392 (46.01)	53 (6.22)	5 (0.59)	-	-	4.40 (88.00)	0.632	มาก
4	มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ๆ	433 (50.82)	389 (45.66)	30 (3.52)	-	-	-	4.47 (89.40)	0.566	มาก
5	ช่องทางการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	563 (60.59)	269 (39.41)	20 (2.35)	-	-	-	4.64 (92.80)	0.528	มากที่สุด

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 852)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ			
เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4.55 (91.00)**	**0.441**	**มากที่สุด**
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>									
1	การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพเรียบร้อย	575 (67.48)	275 (32.28)	1 (0.12)	1 (0.12)	-	-	4.67 (93.40)	0.480	มากที่สุด
2	การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง	629 (73.83)	215 (25.23)	8 (0.94)	-	-	-	4.73 (94.60)	0.465	มากที่สุด
3	มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด	668 (72.06)	177 (27.65)	6 (0.29)	1 (0.12)	-	-	4.77 (95.40)	0.443	มากที่สุด
4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	530 (62.20)	317 (37.21)	5 (0.59)	-	-	-	4.62 (92.40)	0.499	มากที่สุด
5	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ	547 (64.20)	288 (33.80)	9 (1.06)	8 (0.94)	-	-	4.61 (92.20)	0.561	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**4.68 (93.60)**	**0.305**	**มากที่สุด**
	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>									
1	สถานที่บริการสะอาด ไม่แออัด เดินทางได้สะดวก	559 (65.61)	252 (29.58)	41 (4.81)	-	-	-	4.61 (92.20)	0.579	มากที่สุด
2	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม	353 (41.43)	427 (50.12)	64 (7.51)	8 (0.94)	-	-	4.32 (86.40)	0.652	มาก
3	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ	390 (45.77)	423 (49.65)	39 (4.58)	-	-	-	4.41 (88.20)	0.578	มาก
4	ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	501 (58.80)	343 (40.26)	8 (0.94)	-	-	-	4.58 (91.60)	0.513	มากที่สุด
5	ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	475 (55.75)	375 (44.02)	2 (0.23)	-	-	-	4.56 (91.20)	0.502	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		-	-	-	-	-	-	**4.49 (89.80)**	**0.370**	**มาก**

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมิน (N = 852)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ			
	เฉลี่ยทุกด้าน	-	-	-	-	-	-	**4.56 (91.20)**	**0.203**	**มากที่สุด**

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ดังแสดงในตารางที่ 4.8 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการจำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ดังนี้

การบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในภาพรวมเฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 (ร้อยละ 90.20) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน (2) การบริการเป็นไปตามขั้นตอน (3) ความรวดเร็วของการให้บริการมีความเหมาะสม สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม

การบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในภาพรวมเฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 (ร้อยละ 91.00) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) มีการจัดช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง (2) ช่องทางการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (3) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในภาพรวมเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.68 (ร้อยละ 93.60) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด (2) การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง (3) การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพเรียบร้อย ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในภาพรวมเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.49 (ร้อยละ 89.80) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สถานที่บริการสะอาด ไม่แออัด เดินทางได้สะดวก (2) ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3) ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

<u>ตอนที่ 3</u> ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก 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 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
เพศ					
ชาย	4.50	4.54	4.68	4.49	4.55
หญิง	4.52	4.56	4.68	4.50	4.56
T-test	0.448	0.719	0.215	0.249	0.656
Sig.	0.654	0.472	0.830	0.804	0.512
อายุ					
น้อยกว่า 30 ปี	4.50	4.55	4.68	4.46	4.55
30 – 39 ปี	4.53	4.58	4.67	4.50	4.57
40 – 49 ปี	4.49	4.55	4.70	4.52	4.56
50 ปีขึ้นไป	4.53	4.51	4.66	4.49	4.55
F-test	0.367	0.646	0.853	0.869	0.708
Sig.	0.777	0.586	0.465	0.457	0.548
วุฒิการศึกษา					
ประถมศึกษา	4.56	4.51	4.66	4.49	4.55
มัธยมศึกษา	4.53	4.52	4.70	4.52	4.57
ประกาศนียบัตร	4.40	4.55	4.70	4.50	4.54
ปริญญาตรี	4.51	4.59	4.68	4.46	4.56
สูงกว่าปริญญาตรี	4.38	4.80	4.49	4.55	4.56
F-test	2.882	2.994	3.151	0.916	0.484
Sig.	*0.022	*0.018	*0.014	0.454	0.748

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
อาชีพ					
เกษตรกร	4.48	4.46	4.66	4.48	4.52
ข้าราชการ	4.56	4.63	4.65	4.58	4.60
รับจ้างทั่วไป	4.61	4.63	4.74	4.52	4.63
ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชน	4.42	4.64	4.70	4.47	4.56
ค้าขาย	4.54	4.52	4.68	4.51	4.56
อื่น ๆ	4.57	4.46	4.62	4.34	4.50
F-test	3.650	4.633	1.679	2.388	4.973
Sig.	**0.003	**0.000	0.137	*0.036	**0.000
การติดต่อขอใช้บริการ					
ขอใช้บริการด้วยตนเองที่ อบต.	4.48	4.54	4.66	4.48	4.54
ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	4.47	4.60	4.71	4.52	4.57
ขอใช้บริการเมื่อ อบต. จัดบริการนอกพื้นที่	4.54	4.55	4.70	4.50	4.57
F-test	2.829	0.291	1.833	0.282	3.034
Sig.	0.060	0.748	0.161	0.755	*0.049

** P < 0.01
* P < 0.05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.9 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

เพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

อายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อขอใช้บริการ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

<u>ตอนที่ 4</u> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด ตามประเด็นคำถามดังนี้ (1) สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน ดังนี้

1. สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในประเด็นที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

1.2 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ มีที่จอดรถเพียงพอ

1.3 มีการให้บริการด้านสุขภาพเคลื่อนที่ ตรวจสุขภาพเบื้องต้น ให้ประชาชน ในการตรวจวัดความดัน การคัดกรองโรคเบาหวาน แก่ผู้สูงอายุในชุมชน

1.4 ชื่นชมการจัดตั้งศูนย์พักพิง กักกันผู้สัมผัสเชื้อโรคไวรัส โควิด 19 พร้อมทั้งมีการให้บริการความรู้ในการป้องกันตัวจากโรคโควิด 19

2. สิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในประเด็นที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

2.1 การปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา เนื่องจากน้ำมีสีออกน้ำตาลแดง มีคราบสนิมลอยอยู่ด้านหน้า ไม่สามารถใช้ในการอุปโภคและบริโภคได้

2.2 การจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ ทั้งขยะทั่วไปและขยะติดเชื้อ

2.3 ควรมีการติดตั้งไฟส่องสว่างตามถนนหนทางให้มีความสว่างเพียงพอ เพื่อป้องการเกิดอุบัติเหตุ และการจี้ชิงทรัพย์

2.4 ควรเพิ่มมาตรการป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชน เพิ่มมากขึ้น เช่น แจกสิ่งของเพื่อป้องกันโรคโควิด 19 รวมถึงรณรงค์ให้ประชาชนมีความรู้และร่วมกันป้องกัน

2.5 ควรมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น เช่นการติดตั้งกล้องวงจรปิด หรือ การใช้สายตรวจเพื่อดูแลความปลอดภัยของชุมชน ทั้งเรื่องยาเสพติดและอุบัติเหตุ

2.6 ควรมีการสนับสนุนฝึกฝนทักษะอาชีพและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นและเสริมรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ และผู้ว่างงาน

2.7 ควรมีการปรับปรุงเส้นทางบนท้องถนนให้มีความสะดวกสบาย ถนนบางช่วงยังเป็นหลุมเป็นบ่อ

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 4,613 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคือ ผู้ที่มาใช้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จำนวน 852 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามจำนวนผู้มารับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 852 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในครั้งนี้ ใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักซึ่งแบ่งออกได้เป็น 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 ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย (1) สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564 จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ต่อจากนั้นคณะผู้ศึกษาวิจัย ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่และนักศึกษาเข้าเก็บข้อมูล โดยสามารถเก็บแบบประเมินฯ จากผู้ใช้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 852 คน จากนั้นได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนครศรีธรรมราชผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน

ตอนที่ 3 ข้อมูลผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายด้าน 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 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์สรุปเป็นประเด็นการแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลใน 2 ประเด็นคำถาม ประกอบด้วย (1) สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในครั้งนี้ ที่มาใช้บริการประกอบด้วย (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 58 คน (2) งานด้านการศึกษา จำนวน 143 คน (3) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 332 คน (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 319 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 852 คน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.51) ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 30.99) น้อยที่สุด คือช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 16.20) ทางด้านวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 38.73) น้อยที่สุดคือวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 2.82) ทางด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย (ร้อยละ 31.22) น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ (ร้อยละ 4.46) โดยมีการติดต่อขอใช้บริการ ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการเมื่อ อบต.จัดบริการนอกพื้นที่ (ร้อยละ 52.46) การติดต่อที่ขอใช้บริการน้อยที่สุดคือการขอใช้บริการทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 3.64)

2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ภาพรวมของทุกประเภทงานที่มาใช้บริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก รวมทั้งสิ้น 852 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 91.20) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 93.60) รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ 91.00) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ 89.80) และเมื่อพิจารณาลงไปในรายละเอียดของการให้บริการของแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า ใน**ด้านขั้นตอนการให้บริการ** สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงที่สุด คือ มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม ส่วนใน**ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงที่สุด คือ มีการจัดช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ใน**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงที่สุด คือมีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ สำหรับใน**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงที่สุด คือ สถานที่บริการสะอาด ไม่แออัด เดินทางได้สะดวก สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

3.1 กลุ่มตัวแปรเพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

3.2 กลุ่มตัวแปรอายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

3.3 กลุ่มตัวแปรวุฒิการศึกษา

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.4 กลุ่มตัวแปรอาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 กลุ่มตัวแปรการติดต่อขอใช้บริการ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก

4.1 สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในประเด็นที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

4.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4.1.2 สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะดวกในการเดินทางเข้ารับบริการ มีที่จอดรถเพียงพอ

4.1.3 มีการให้บริการด้านสุขภาพเคลื่อนที่ ตรวจสุขภาพเบื้องต้น ให้ประชาชน ในการตรวจวัดความดัน การคัดกรองโรคเบาหวาน แก่ผู้สูงอายุในชุมชน

4.1.4 ชื่นชมการจัดตั้งศูนย์พักพิง กักกันผู้สัมผัสเชื้อโรคไวรัส โควิด 19 พร้อมทั้งมีการให้บริการความรู้ในการป้องกันตัวจากโรคโควิด 19

4.2 สิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในประเด็นที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

4.2.1 การปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา เนื่องจากน้ำมีสีออกน้ำตาลแดง มีคราบสนิมลอยอยู่ด้านหน้า ไม่สามารถใช้ในการอุปโภคและบริโภคได้

4.2.2 การจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ ทั้งขยะทั่วไปและขยะติดเชื้อ

4.2.3 ควรมีการติดตั้งไฟส่องสว่างตามถนนหนทางให้มีความสว่างเพียงพอ เพื่อป้องการเกิดอุบัติเหตุ และการจี้ชิงทรัพย์

4.2.4 ควรเพิ่มมาตรการป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชน เพิ่มมากขึ้น เช่น แจกสิ่งของเพื่อป้องกันโรคโควิด 19 รวมถึงรณรงค์ให้ประชาชนมีความรู้และร่วมกันป้องกัน

4.2.5 ควรมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น เช่นการติดตั้งกล้องวงจรปิด หรือ การใช้สายตรวจเพื่อดูแลความปลอดภัยของชุมชน ทั้งเรื่องยาเสพติดและอุบัติเหตุ

4.2.6 ควรมีการสนับสนุนฝึกฝนทักษะอาชีพและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นและเสริมรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ และผู้ว่างงาน

4.2.7 ควรมีการปรับปรุงเส้นทางบนท้องถนนให้มีความสะดวกสบาย ถนนบางช่วงยังเป็นหลุมเป็นบ่อ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราชในครั้งนี้ ทั้งในส่วนของประเด็นที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน ตลอดจนความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากแบบประเมิน ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. ในภาพรวมของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในครั้งนี้ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานควรรักษามาตรฐานของการให้บริการไว้ พร้อมกับการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ที่มีประกอบอาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ประกอบอาชีพอื่น ฉะนั้นจึงควรเพิ่มความเอาใจใส่และดูแลผู้ที่อยู่ในกลุ่มดังกล่าวนี้เพิ่มมากขึ้น

3. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักในด้านขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยสุดคือ ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก จึงควรหาแนวทางพัฒนาการบริการในเรื่องดังกล่าวให้ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพและรูปแบบการติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักแตกต่างกัน ดังนั้นในการให้บริการต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลโดยหาวิธีการให้บริการให้ทุกฝ่ายทุกคนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

5. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักให้บริการได้ดีอยู่แล้วโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการและเป็นกันเอง การให้บริการรวดเร็วถูกต้อง สถานที่เดินทางเข้ามาได้อย่างสะดวก มีการให้บริการด้านสุขภาพเคลื่อนที่ ตรวจสุขภาพเบื้องต้น ให้ประชาชน ในการตรวจวัดความดัน การคัดกรองโรคเบาหวาน แก่ผู้สูงอายุในชุมชน การจัดตั้งศูนย์พักพิง กักกันผู้สัมผัสเชื้อโรคไวรัส โควิด 19 พร้อมทั้งมีการให้บริการความรู้ในการป้องกันตัวจากโรคโควิด 19 ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรรักษาไว้ และพัฒนาเพิ่มเติมให้มีความพึงพอใจสูงสุดตลอดไป

6. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซัก ควรมีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วนในประเด็น ดังนี้ การปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปา ให้สามารถใช้ในการอุปโภคและบริโภคได้ การจัดเก็บขยะมูลฝอยอย่างสม่ำเสมอ การปรับปรุงระบบ

ถนนและไฟส่องสว่าง การเพิ่มมาตรการป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชน เพิ่มมากขึ้น รวมถึงรณรงค์ให้ประชาชนมีความรู้และร่วมกันป้องกันโควิท 19 การพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น เช่นการติดตั้งกล้องวงจรปิด หรือ การใช้สายตรวจเพื่อดูแลความปลอดภัยของชุมชน ทั้งเรื่องยาเสพติดและอุบัติเหตุ การสนับสนุนฝึกฝนทักษะอาชีพและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นและเสริมรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ และผู้ว่างงาน ซึ่งเป็นประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซักควรหาแนวทาง 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 เจษฎาฐิติกุล. **"ข้าราชการกับธรรมาภิบาลไทย"** วารสารธนารักษ์, ปีที่ 23 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2543), หน้า 63-71.

สุคนธ์ เจียสกุล และเพลินตา อิทธิศานต์ , **วิถีชีวิตคนเมือง : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรท้องถิ่นในประเทศไทย** , กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข , พ.ศ. 2543-2544

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าชัก

ในงาน.....

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะสำรวจความคิดเห็นของท่านเพื่อประโยชน์ในการประเมินผลทางการศึกษาเท่านั้น โดยข้อมูลที่ได้จะถือเป็นความลับและไม่ส่งผลถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น

ก. โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

สำหรับเจ้าหน้าที่

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

ข. โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

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

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านกระบวนการ/ขั้นตอน.....

.....

.....

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

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านช่อทางการให้บริการ.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. การยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพเรียบร้อย						
2. การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง						
3. มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด						
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

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

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

ค. โปรดเขียนบอกความรู้สึก และให้คำแนะนำ

1. สิ่งที่ท่านพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

.....

.....

.....

2. สิ่งที่ท่านอยากให้มีการแก้ไขปรับปรุงโดยด่วน

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

โทร. 0-7567-3509-10

ประมวลภาพกิจกรรม

ซักผ้า
หยอด
เหรียญ