



# มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
จากเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม  
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2562**

**เสนอ  
เทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม  
จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**โดย  
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2562 ภายใต้โครงการความร่วมมือเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลอ่าวขนอม รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ แก้ปัญหา กำหนดนโยบาย และพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ต่อไป

คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในภาพรวมและแยกเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในปีนี้ได้ประเมินประเภทงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า **ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในปี พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนร้อยละ 92.40** นอกจากนี้คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ยังได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นที่พึงและรับใช้ประชาชนได้โดยสมบูรณ์

ท้ายที่สุด คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ต้องขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่ประสานงาน ของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ จนประสบผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ

ตุลาคม 2562

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญรูปภาพ.....	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
- วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
- ขอบเขตการประเมิน.....	2
- นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน</b>	
<b>ของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม.....</b>	<b>4</b>
- แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ.....	4
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ.....	8
- ธรรมชาติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	9
- สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม.....	13
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>22</b>
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
- การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
- การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>25</b>
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน.....	26
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	31
- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	38
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน.....	41

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	42
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	49

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงการแบ่งเขตการปกครองเป็น 13 หมู่บ้าน.....	15
2.2 แสดงจำนวนประชากรตามเขตการปกครองทั้งหมด 13 หมู่บ้าน.....	15
2.3 แสดงจำนวนประชากรแบ่งช่วงอายุประชากร.....	16
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลอ่าวขนอม.....	22
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ.....	23
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อ่าวขนอมในภาพรวมของทุกประเภทงานที่มาใช้บริการ จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจของรายละเอียดการให้บริการเป็นรายข้อและรายด้าน.....	31
4.3 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านเป็นรายข้อของเทศบาลตำบล อ่าวขนอม จำแนกตามประเภทงานที่มาใช้บริการ.....	32
4.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อ่าวขนอม จำแนกตามประเภทงานที่มาใช้บริการ.....	36
4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลอ่าวขนอม จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ.....	38

## สารบัญรูปลูกภาพ

ภาพที่	หน้า
4.1 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามประเภทงาน.....	27
4.2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามเพศ.....	28
4.3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามอายุ.....	28
4.4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามวุฒิการศึกษา.....	29
4.5 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามอาชีพ.....	29
4.6 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ.....	30
4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกเป็นรายด้าน.....	32
4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกเป็นประเภทงาน.....	37

## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เกิดขึ้นโดยรัฐบาลมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจการบริหารตามภารกิจต่างๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อความเจริญของท้องถิ่นและประเทศชาติ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนพัฒนา ร่วมกำกับดูแลตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและเป็นการฝึกให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองระดับชาติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่ดีที่สุดกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้เพื่อให้ท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเข้ามาควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของประเทศเอาไว้ ปัจจุบัน หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล โดยแบ่งเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล, องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.), และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมี 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 กำหนดให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้เทศบาลตำบลต้องรับโอนภารกิจจำนวนมากจากกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ไปดำเนินการแทน อันได้แก่

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

5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและรักษาป่า การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ

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

เทศบาลตำบลอ่าวขนอม ซึ่งมีภารกิจให้บริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทย ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วย หลักนิติธรรมหลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 จะต้องมียางงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติ ที่ 2 คือมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง โดยการประเมินจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง ทั้งนี้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล และใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

### วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทงาน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ

### ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการในเขตการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการประเมินประเภทงานที่ให้บริการ คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งจะอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาระบบการให้บริการ และการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง ความสุข ความสบายใจ ความสะดวกที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการบริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวัดได้จากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปความพึงพอใจการให้บริการ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562

**เทศบาล** หมายถึง เทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้

**ด้านกระบวนการและขั้นตอน** หมายถึง รูปแบบ วิธีการ หรือขั้นตอนที่ เทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ไปใช้บริการได้ปฏิบัติตามในการรับบริการ

**ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง รูปแบบการเข้าใช้บริการ ที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างสะดวก

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และลูกจ้างของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่เทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัดเตรียมไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
3. ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหา กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม

#### แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

##### 1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ

###### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

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

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

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใด ๆ

###### 1.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังเช่น วิมลลลิตี หรยางกูร ซึ่งให้แนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรา สัมพันธ์กับระบบโน้ตทัศน์ที่

เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

นอกจากนี้จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ผลกระทบของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มี คุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมทั้งความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และคุณภาพบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ ผู้ใช้บริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และความเต็มใจที่จะจ่ายของ ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะ แตกต่างกันไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มี อยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ จะต้อง คำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

### 1.3 ความพึงพอใจต่อบริการ

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

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการ พื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และ ความต้องการทางเพศ

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

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้า ร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น

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

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

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

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

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

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพและความสามารถ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

#### 1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อมร รักษาสัตย์ ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ชี้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้เพียงทำให้เสร็จเท่านั้น แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจของประชาชน จากความหมายดังกล่าวนี้ จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง 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 เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักปฏิบัติงานทะเบียนให้นายทะเบียนถือปฏิบัติมาตั้งแต่ปี 2532 ดังนี้

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

ต่อมาในปี 2535 ได้ปรับเปลี่ยนเป็นดังนี้

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

## 1.5 การวัดความพึงพอใจ

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

**การประเมินค่าทัศนคติ** ในการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของคนเราต่อสิ่งหนึ่ง เราต้องเสนอข้อความแสดงทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ หลาย ๆ ข้อความ ผู้รับการทดสอบประเมินค่า แต่ละข้อความถือเป็น 1 มาตร แล้วนำคะแนนจากมาตรต่างๆ 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 คัดเลือกข้อความที่ใช้วัดจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ

### 2.1 ความหมายของการจัดบริการ

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

จากความหมายที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า การจัดบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามแนวทางนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานบริการที่วางไว้ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ และสนองตอบในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคม

### 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ

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

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

3. บุคลากร (Staff) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ อัตราบุคลากรที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ

4. การเงิน (Finance) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน แหล่งที่มาของเงินและความเพียงพอของเงิน

สำหรับ Nancy (1953) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่งแนวทางการเข้าถึงบริการมีดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปาก เรียกร้อง

R = Respectfulness แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntary Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

### 3. ธรรมชาติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเข้มแข็งและสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน สู่ความเจริญได้ตามที่มุ่งหวังนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ส่วนด้วยกัน เช่น มีการบริหารจัดการที่ดี มีสมาชิกคณะกรรมการบริหารและเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ มีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันจะต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนและหน่วยงานต่างๆ เป็น

อย่างดีด้วย ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องประยุกต์และพัฒนาแนวทางธรรมาภิบาล และตัวชี้วัดเพื่อประเมินตนเองว่าอยู่ในระดับใดและจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง ด้านธรรมาภิบาลขึ้นโดยพิจารณาจากแนวทาง 6 ด้าน ประกอบด้วย

**1. หลักนิติธรรม** เป็นการปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของชุมชน และชุมชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการให้สอดคล้องได้ โดยการออกข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ และต้องมุ่งให้เกิดความเป็นธรรม และเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และเพื่อเป็นที่ยอมรับของชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเปิดเวทีประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชนให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ด้วยการปิดประกาศ ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือที่ชุมชนทุกหมู่บ้านหรือการประชาสัมพันธ์ ด้วยรูปแบบอื่นๆ เช่น ทำเป็นเอกสารแจกจ่ายในการประชุมหรือเสียงตามสาย เป็นต้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอำนาจในการบังคับใช้ข้อบังคับรวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ต้องปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับให้ถูกต้องตามที่บัญญัติไว้และต้องบังคับใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นพิเศษ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาค ได้แก่ การจัดเก็บภาษีในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องจัดเก็บอย่างทั่วถึงเท่าเทียม และถูกต้องโดยไม่กั้นแก่งหรือลดหย่อนแก่ผู้ใดเป็นการเฉพาะ เป็นต้น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังมีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในฝ่ายพนักงานและสมาชิกสภา ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

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

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

**4. หลักการมีส่วนร่วม** ถือเป็นหลักการที่มีความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการบริหารงานตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แสดงความ



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

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

**6. หลักความคุ้มค่า** เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยใช้ทรัพยากร งบประมาณ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน

การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และความประหยัด หรือ ป. ได้แก่

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

**ป. ประสิทธิภาพ** คือ การทำงานตามกระบวนการที่ถูกต้องอย่างรวดเร็วที่สุด เช่น กรณีประชาชนมาติดต่อข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ประชาชน พร้อมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมายอย่างถูกต้องและรวดเร็วจึงจะถือว่าทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

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

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

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรตระหนักและมองเห็นความสำคัญ ในการนำหลัก ธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานเพื่อเป้าหมาย 4 ป. ดังกล่าว โดยเฉพาะในเรื่องของความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจในการบริหาร ในขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อ ประโยชน์สูงสุดโดยส่วนรวม

## ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม

### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

#### 1. ด้านกายภาพ

##### 1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นหนึ่งในสามตำบลของอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ริมฝั่งทะเลตะวันออก(อ่าวไทย) โดยตั้งอยู่ทางใต้ของที่ว่าการอำเภอขนอม อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอขนอมประมาณ 3 กิโลเมตร พื้นที่ทั้งหมด 140.63 ตารางกิโลเมตร มีตราประจำเทศบาลเป็นรูปต้นไม้และชายทะเล สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 102/25 หมู่ที่ 4 ถนนสายสี่แยก - ในเพลา ตำบลขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

##### อาณาเขตและพื้นที่

เทศบาลตำบลอ่าวขนอมเป็นท้องที่ที่อยู่ในเขตอำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีเขตปกครองรวม 13 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่	ไร่
หมู่ที่ 1	(นอกเขตเทศบาลตำบลขนอม)		
หมู่ที่ 2	บ้านพังมะพร้าว	พื้นที่	3,800
หมู่ที่ 3	บ้านหัวทะเล	พื้นที่	7,206
หมู่ที่ 4	บ้านตลาดสี่แยก	พื้นที่	4,600
หมู่ที่ 5	บ้านโพธิ์กรด	พื้นที่	3,600
หมู่ที่ 6	บ้านหน้าด่าน	พื้นที่	4,206
หมู่ที่ 7	บ้านเปร็ด	พื้นที่	5,850
หมู่ที่ 8	บ้านในเพลา	พื้นที่	11,468
หมู่ที่ 9	บ้านท่าสำเภา	พื้นที่	2,800
หมู่ที่ 10	บ้านนาคลอง	พื้นที่	2,600
หมู่ที่ 11	บ้านวัดโน	พื้นที่	4,488
หมู่ที่ 12	บ้านในทราย	พื้นที่	9,706
หมู่ที่ 13	บ้านเขาดิน	พื้นที่	11,500
หมู่ที่ 14	บ้านป่าตาล	พื้นที่	5,562

<b>ทิศเหนือ</b>	จดเขตเทศบาลตำบลท้องเนียน อำเภอขนอม
<b>ทิศใต้</b>	จดเขตเทศบาลตำบลทุ่งไใส อำเภอสิชล
<b>ทิศตะวันออก</b>	จดอ่าวไทย
<b>ทิศตะวันตก</b>	จดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควนทอง อำเภอขนอม

##### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศตำบลขนอมมีลักษณะพื้นที่เป็นภูเขา, ที่ลาดเชิงเขา, ที่ราบชายฝั่งทะเล และป่าชายเลนเป็นส่วนใหญ่ จำแนกดังนี้

- **พื้นที่ภูเขา** อยู่ในเขตหมู่ที่ 7, 8, 9, 10, 11, 13 มีสภาพเป็นพื้นที่ภูเขาสูงและป่าอันสมบูรณ์ เป็นส่วนหนึ่งของเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าคลองธงและยังเป็นแหล่งอาศัยของสัตว์ป่านานา

ชนิด เช่น กวาง เสือ หมู ลิง ค่าง หมูป่า กระเจิง และสัตว์เลื้อยคลานที่ยังมีอยู่ชุกชุมเป็นพื้นที่อนุรักษ์ สัตว์ป่าของสถานีพัฒนาและส่งเสริมการอนุรักษ์สัตว์ป่านครศรีธรรมราชส่วนหนึ่ง ประกอบด้วยพื้นที่ เขาตาดฟ้า เขาเพลลา เขาพलयดำ เขาเปร็ดและเขาพระ ต้นน้ำกำเนิดที่เขาพलयดำ มีน้ำตกห้องยางที่สวยงามและยังเป็นธรรมชาติที่สมบูรณ์ไหลลงสู่ทะเลที่อ่าวห้องยาง คลองในเพลลาหมู่ที่ 8 ต้นน้ำกำเนิดที่เขาเพลลา เคยมีน้ำตกหินลาดที่สวยงามเป็นแหล่งท่องเที่ยวของอำเภอ ขนอม ปัจจุบันเป็นพื้นที่ที่เกิดดินถล่ม ดินสไลด์ ต้นน้ำกำเนิดที่เขาเปร็ดมีน้ำตกเสม็ดขุนที่ ไหลลงสู่ทุ่งนา หมู่ที่ 6, 5, 4, 3, 2 ตำบลขนอม, คลองท่าบด หมู่ที่ 13 ตำบลขนอม ต้นน้ำกำเนิดที่เขาตาดฟ้า เหมาะสำหรับการจัดทำประปาภูเขาไหลผ่านพื้นที่เกษตรกรรมของตำบลขนอม

- **ที่ลาดเชิงเขา** อยู่ในเขตหมู่ที่ 7, 8, 9, 10, 11, 13 มีสภาพเป็นที่ลาดเชิงเขา พื้นที่ราบ เป็นพื้นที่เกษตรกรรมทำสวนมะพร้าวเป็นส่วนใหญ่ ปัจจุบันพื้นที่บางแห่งมีแนวโน้มเสี่ยงต่อการเกิด ดินถล่ม ดินสไลด์เมื่อเกิดฝนตกหนัก เช่น หมู่ที่ 8 บ้านในเพลลา หมู่ที่ 13 บ้านเขาดิน และหมู่ที่ 7 บ้านเปร็ด

- **ที่ราบชายฝั่งทะเล** อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2, 4, 5, 6, 7 เป็นพื้นที่เกษตรกรรมทำสวน มะพร้าว สวนปาล์ม มีหาดทรายที่สวยงาม เหมาะสำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวและการประมง

- **ที่ลุ่มป่าชายเลน** อยู่ในเขตหมู่ที่ 3, 12, 14 เป็นพื้นที่สำคัญในทางระบบนิเวศน์วิทยา พื้นที่ป่าส่วนใหญ่ค่อนข้างสมบูรณ์ แต่พื้นที่บางส่วนต้องได้รับการฟื้นฟูเนื่องจากถูกบุกรุกทำลาย

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

จากสภาพอากาศที่ตั้งใกล้เส้นศูนย์สูตร มีภูเขาและคาบสมุทรทั้งสองด้าน คือทะเลจีนใต้ และมหาสมุทรแปซิฟิก ทำให้ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมจากมหาสมุทรอินเดีย และพายุหมุนเขตร้อน จากทะเลจีนใต้ อุณหภูมิเฉลี่ยระหว่าง 27 - 31 องศาเซลเซียส

#### ลักษณะฤดูกาล

มี 2 ฤดู คือฤดูร้อน ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - เมษายน มีอากาศร้อนตลอดฤดูและฤดู ฝน แบ่งเป็น 2 ช่วง

- ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม - ตุลาคม เป็นช่วงได้รับอิทธิพลมรสุมตะวันตกเฉียงใต้
- ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน - มกราคม เป็นช่วงได้รับอิทธิพลมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ

### 1.4 ลักษณะของดิน

ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเทศบาลตำบลอ่าวขนอมส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นดินร่วนปนทรายเหมาะแก่การปลูกมะพร้าว ปาล์ม และบางพื้นที่มีลักษณะเป็นดินร่วน ดินแดง เหมาะแก่การปลูกยางพารา ปาล์ม และสวนผลไม้

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงการแบ่งการปกครองเป็น 13 หมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ - นามสกุล (กำนัน - ผู้ใหญ่บ้าน)	ตำแหน่ง
2	บ้านพังมะพร้าว	นายเลิศเชาว์ ชูพันธ์	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านหัวทะเล	นายเสกสันต์ ประสิทธิ์	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านตลาดสี่แยก	นายศุภโยค จริยะวัฒนา	กำนันตำบลขนอม
5	บ้านโพธิ์กรด	นายบุญสิทธิ์ นวลกุล	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านหน้าด่าน	นายพัฒนา อยู่จุ่น	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านเปร็ด	นายทศพล ไทยสม	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านในเพลลา	นายมานะก เสือทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านท่าสำเภา	นายชลิต ทองจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านนาคลอง	นายสมรักษ์ มีชัย	ผู้ใหญ่บ้าน
11	บ้านวัดไฉ	นายวิวัฒน์ ชุมชู	ผู้ใหญ่บ้าน
12	บ้านในทราย	นายสุรชัย เสวกวัง	ผู้ใหญ่บ้าน
13	บ้านเขาดิน	นางวันดี ขนอม	ผู้ใหญ่บ้าน
14	บ้านป่าตาล	นายสุบัญญัติ มีเมือง	ผู้ใหญ่บ้าน

### 2.2 การเลือกตั้ง

เขตการเลือกตั้งของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม แบ่งเป็น 2 เขตเลือกตั้ง คือ

- เขตที่ 1 (หมู่ที่ 2, 4, 5, 6, 7, 8 )
- เขตที่ 2 (หมู่ที่ 3, 9, 10, 11, 12, 13, 14)

## 3. ประชากร

### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรตามเขตการปกครองทั้งหมด 13 หมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	จำนวน ครัวเรือน
2	บ้านพังมะพร้าว	379	350	729	500
3	บ้านหัวทะเล	586	630	1,216	834
4	บ้านตลาดสี่แยก	639	746	1,385	1,006
5	บ้านโพธิ์กรด	204	209	413	230
6	บ้านหน้าด่าน	176	177	353	320
7	บ้านเปร็ด	404	410	814	341
8	บ้านในเพลลา	392	371	763	375

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	เพศชาย	เพศหญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
9	บ้านท่าสำเภา	384	377	761	347
10	บ้านนาคลอง	105	134	239	94
11	บ้านวัดโน	396	413	809	263
12	บ้านโนทราย	310	334	644	336
13	บ้านเขาดิน	347	378	725	208
14	บ้านป่าตาล	271	293	564	191
	<b>รวม</b>	<b>4,593</b>	<b>4,822</b>	<b>9,415</b>	<b>5,045</b>

### 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนประชากรแบ่งช่วงอายุประชากร

ลำดับ	ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	
		ชาย	หญิง
1.	น้อยกว่า 1 ปี ถึง 18 ปี	915	888
2.	19 ปี ถึงอายุ 60 ปี	2,877	2,899
3.	61 ปี ถึงมากกว่า 100 ปี	749	1,004
	<b>รวม</b>	<b>4,541</b>	<b>4,791</b>

## 4. สภาพทางสังคม

### 4.1 การศึกษา

มีสถานศึกษาของรัฐบาล/เอกชน ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจงถนอม หมู่ที่ 2
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนเพล หมู่ที่ 8
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกระดั่งงา หมู่ที่ 9
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเขาดิน หมู่ที่ 13

โรงเรียนระดับอนุบาล จำนวน 2 แห่ง (เอกชน)

1. โรงเรียนอุดมปัญญาจารย์ หมู่ที่ 5
2. โรงเรียนเกียรติชนอมศึกษา หมู่ที่ 9

### โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง

1. โรงเรียนวัดเขา (วันครู 2501) หมู่ที่ 4
2. โรงเรียนบ้านเปิร์ต (ขยายโอกาส) หมู่ที่ 7
3. โรงเรียนบ้านในเพลา หมู่ที่ 8
4. โรงเรียนวัดกระดิงงา หมู่ที่ 9
5. โรงเรียนบ้านวัดโน หมู่ที่ 11

### โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

1. โรงเรียนชนอมพิทยา หมู่ที่ 12

### ศูนย์การศึกษาครอบครัวและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง

1. ศูนย์การศึกษาครอบครัวและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลชนอม หมู่ที่ 9

#### 4.2 สาธารณสุข

ในเขตเทศบาลตำบลอ่าวชนอม มีสถานบริการสาธารณสุข ดังนี้

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง
2. สถานพยาบาล/คลินิกแพทย์ จำนวน 7 แห่ง
3. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 3 แห่ง

#### 4.3 อาชญากรรม

คดีอาชญากรรมที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากแรงงานต่างด้าวที่อยู่ในพื้นที่ เมื่อก่อคดีแล้วจะหนีออกนอกพื้นที่ ซึ่งยากแก่การติดตามจับกุมมาดำเนินคดี โดยมีคดีอาชญากรรมที่เกิดขึ้นดังนี้

- ฐานความผิดเกี่ยวกับชีวิต, ร่างกาย, และเพศ (ฆ่าผู้อื่น/พยายามฆ่า/ทำร้ายร่างกาย)
- ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน (ชิงทรัพย์/ลักทรัพย์)

#### 4.4 ยาเสพติด

ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดโดยเฉพาะวัยรุ่น มีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ การแก้ปัญหาเป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากเกิดความหวาดระแวงในการให้ข้อมูลด้วยเกรงว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับยาเสพติดจะเป็นภัยกับตนเองและครอบครัว ประกอบกับการขาดความร่วมมือจากผู้ประกอบการ จึงเป็นเหตุให้เกิดคดีอาชญากรรม ฐานความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินอย่างต่อเนื่อง

#### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลอ่าวชนอม ได้จัดให้มีการส่งเสริมสวัสดิการเด็กแรกเกิด ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์

## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมติดต่อระหว่างตำบล อำเภอ และจังหวัด ใช้เส้นทางถนนสายทางหลวงหมายเลข 4013 (ชนอม-สีชล) และถนนสายทางหลวงหมายเลข 4012 (ชนอม-คอนสัก) เส้นทางคมนาคมภายในหมู่บ้าน ตำบล เป็นถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง และถนนลูกรัง การคมนาคมสัญจรประชาชนใช้รถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ รถจักรยานยนต์รับจ้าง และรถตู้เอกชนให้บริการเส้นทางจากอำเภอชนอมถึงตัวเมืองจังหวัดนครศรีธรรมราช

## 5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าสาธารณะใช้ครบทุกหมู่บ้านแต่ยังไม่ครบทุกครัวเรือน ซึ่งเทศบาลตำบลอ่าวขนอมได้ทำการสำรวจครัวเรือนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้เพื่อเสนอการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการขยายเขตต่อไป

## 5.3 การประปา

มีน้ำประปาใช้ยังไม่ครบทุกครัวเรือน ยังมีพื้นที่รอการขยายเขตระบบประปา

## 5.4 การสื่อสารโทรคมนาคม

ประชาชนส่วนใหญ่สื่อสารโดยใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์สาธารณะในพื้นที่ และวิทยุชุมชน

## 5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีไปรษณีย์อำเภอขนอมบริการรับส่งจดหมาย พัสดุ และมีบริษัทขนส่งของเอกชนให้บริการขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ เช่น บริษัทเคอรี่

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

ตำบลขนอมมีพื้นที่ทำการเกษตรทั้งหมดประมาณ 61.75 ตร.กม.หรือ 38,593.75 ไร่ ซึ่งประชาชนใช้พื้นที่ในการทำสวน เช่น สวนมะพร้าว สวนยางพารา ปาล์มน้ำมัน และทำนา ซึ่งมีผลผลิตและรายได้ไม่แน่นอน เนื่องจากขึ้นอยู่กับราคาสินค้าและสภาพดินฟ้าอากาศ

### 6.2 การประมง

ในพื้นที่หมู่ที่ 2, 4, 5, 6, 7, 8 ซึ่งมีพื้นที่ติดกับชายฝั่งทะเล มีอาชีพออกเรือหาปลาบริเวณชายฝั่ง เลี้ยงกุ้งแบบธรรมชาติ ทำประมงชายฝั่ง เลี้ยงปลากะพง เลี้ยงกุ้งกุลาดำ และเลี้ยงปูดำ

### 6.3 การปศุสัตว์

- เกษตรกรเลี้ยงสัตว์เป็นรายได้เสริมในครัวเรือน ส่วนหนึ่งไว้บริโภคเอง
- สัตว์เศรษฐกิจ เกษตรกรนิยมเลี้ยงวัวพันธุ์พื้นเมือง เป็ด ไก่ และหมู

### 6.4 การบริการ

**ปั้มน้ำมัน จำนวน 5 แห่ง คือ**

- บริษัทป่าใหญ่ปิโตรเลียม หมู่ที่ 3
- หจก.ขนอมปิโตรเลียม หมู่ที่ 4
- ปั้มน้ำมันนางวันดี ทองทับ หมู่ที่ 9
- หจก.ขนอมแสงดาว หมู่ที่ 12

**สถานบริการและจำหน่ายรถจักรยานยนต์ จำนวน ๔ แห่ง**

- บริษัท ศุภกิตต์มอเตอร์ จำกัด หมู่ที่ 3
- หจก.พีระมอเตอร์ (1997) สาขาขนอม หมู่ที่ 3
- หจก.ขนอมชูชุกี หมู่ที่ 3
- บริษัท โตโยต้านครศรีธรรมราช สาขาขนอม หมู่ที่ 12



### ห้างทอง จำนวน 3 แห่ง

- ห้างทองเจริญทอง หมู่ที่ 4
- ห้างทองโกมินทร์ หมู่ที่ 4
- ห้างทองโกมินทร์ 2 หมู่ที่ 4

### 6.5 การท่องเที่ยว

เขตพื้นที่เทศบาลตำบลอ่าวขนอมเป็นพื้นที่ที่มีชายหาดที่สวยงาม ชายหาดที่มีชื่อเสียงมากในปัจจุบัน คือ หาดในเพลา ลักษณะหาดเป็นแนวยาวโค้ง มีภูเขาล้อมรอบ หาดนี้จะมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศมาเที่ยว รวมถึงมาซื้อบ้าน (เช่าระยะยาว) มากที่สุด ถึงจะมีการพัฒนาไปมากแต่ก็ถือว่าเจียบสงบกว่าที่ท่องเที่ยวอื่นๆ หาดที่เจียบสงบอีกหลายหาด คือ หาดท้องหยี หาดคอเขา หาดบ้านเปร็ด นอกจากนี้ยังมีวัดเก่าแก่ คือ วัดกระดั่งงา ไหมไกลจากวัดกระดั่งงา ก็มีน้ำตกเสม็ดขุนและเขาพระเป็นจุดชมทิวทัศน์มองเห็นอำเภอและทะเลอ่าวขนอม

สำหรับการรองรับผู้ที่มาท่องเที่ยวพักผ่อนในพื้นที่อำเภอขนอม มีโรงแรม/บ้านพัก/บังกะโล โรงแรม บ้านพักตากอากาศ / บังกะโล จำนวน 63 แห่ง คือ

#### หมู่ที่ 2

- |                                |                            |                           |
|--------------------------------|----------------------------|---------------------------|
| - วรรณวิภา รีสอร์ท (วาเลนไทน์) | - ฮัลโหลวิลล่า             | - บ้านศิริไลซ์รีสอร์ท     |
| - สิริบุรี รีสอร์ท             | - ซีเม่าเพน ขนอม           | - เพิ่มสุข บังกะโล        |
| - เดอะเนเชอรัล รีสอร์ท         | - บ้านขนอม (home @ resort) |                           |
| - เดอะเกสต์เฮาส์ แอ็ท ขนอม     | - อลงกต รีสอร์ท            | - ตาลคู่ ปิซ รีสอร์ท      |
| - ฟองคลื่น รีสอร์ท             | - รอยัลออกคิด เฮาส์        | - ทู ซีชั่น               |
| - ศิริพันธ์ เฮาส์              | - แอปปี รีสอร์ท            | - บ้านหน้าเขา รีสอร์ท     |
| - ชลนภา รีสอร์ท                | - สยามพาราไดส์             | - Stella & Message Resort |
| - จัสมิน รีสอร์ทแอนด์สปา       |                            |                           |

#### หมู่ที่ 3

- |                     |                      |                 |
|---------------------|----------------------|-----------------|
| - โกโด้ รีสอร์ท     | - ปาล์มฮิลล์ รีสอร์ท | - ปณิตา รีสอร์ท |
| - เอกวิวิ รีสอร์ท   | - สันติ รีสอร์ท      | - บ้านประสพสุข  |
| - เดอะซีตเรสซิเดนซ์ | - บ้านสวน สวิตตา     |                 |

#### หมู่ที่ 4

- |                    |                              |
|--------------------|------------------------------|
| - ขนอมโกลด์เด็นปีช | - อัมราเกสต์เฮาส์ & โฮมสเตย์ |
|--------------------|------------------------------|

#### หมู่ที่ 5

- |            |                 |                |
|------------|-----------------|----------------|
| - บ้านชมเล | - บ้านัญญานันท์ | - เจ ที วิลล่า |
|------------|-----------------|----------------|

#### หมู่ที่ 6

- |                        |                     |                      |
|------------------------|---------------------|----------------------|
| - ภูพัฒน์ รีสอร์ท      | - ซี วิลล์ เฮาส์    | - ญาดาววิ            |
| - อาวา รีสอร์ทแอนด์สปา | - แบลมบู รีสอร์ท    | - บ้านมุกเหมียว      |
| - บ้านอิงฟ้า           | - บ้านชายเล รีสอร์ท | - บ้านสนมณี โฮมสเตย์ |
| - ขนอม ปีช เรสซิเดนส์  | - ขนอมปีช           | - วิสปีช             |
| - ขนอมคาบาน่า          |                     |                      |

**หมู่ที่ 7**

- ระเบียบทราย รีสอร์ท - ลีลู่ พาราไดซ์ รีสอร์ท - ขนอมชั้นไรส์บีช รีสอร์ท
- นางฟ้า กรีนโฮม

**หมู่ที่ 8**

- คริวตันหยี ซีฟูด & รีสอร์ท - ราชาคีรี รีสอร์ทแอนด์สปา - ในเพลลา สี่พวัง
- ขนอมฮิลล์ รีสอร์ท - เขาพลายดำ รีสอร์ท - บิ๊ก&บูม
- สุภา รอยัล บีช - เนียร์วาน่า ดีทอกซ์ฮิลล์ เซ็นเตอร์
- ในเพลลาเบย์ รีสอร์ท - กรีนเลย์ รีสอร์ท - ทิพย์มนตรี รีสอร์ท
- สุขาดา วิลล่า - ไวท์บีช รีสอร์ท - ขนอมมารีออครีรีสอร์ทแอนด์สปา

**หมู่ที่ 9**

- กอแก้ว การ์เด็นท์โฮม

**6.6 อุตสาหกรรม****โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 1 แห่ง**

- หจก. อีสระเอมอร์ หมู่ที่ 3

**6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ****กลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 9 กลุ่ม**

- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงแพะขนอมยุคใหม่ (เลี้ยงแพะจำหน่าย) หมู่ที่ 3
- วิสาหกิจชุมชนชมรมธุรกิจท่องเที่ยวขนอม (บริการนำเที่ยว) หมู่ที่ 4
- วิสาหกิจชุมชนบ้านหน้าด่านรุ่งเจริญ (ทำกะปิ) หมู่ที่ 4
- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มวิถีไทย (ทำปุ๋ยหมักชีวภาพ) หมู่ที่ 5
- วิสาหกิจชุมชนน้ำดื่ม อยู่ดี มีสุข บ้านโพธิ์กรด (ผลิตน้ำดื่มจำหน่าย) หมู่ที่ 5
- วิสาหกิจชุมชนนวดแผนไทยบ้านเทพนิมิต (บริการนวดแผนไทย) หมู่ที่ 7
- วิสาหกิจชุมชนเกษตรสัมพันธ์ชุมชนบ้านเปรี๊ต (เลี้ยงโคขุน) หมู่ที่ 7
- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงสัตว์บ้านในเพลลา (เลี้ยงไก่พื้นเมือง) หมู่ที่ 8
- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านบ้านในเพลลา (ทำกะปิ) หมู่ที่ 8
- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงโค กระบืออ่าวขนอม
- วิสาหกิจชุมชนกลุ่มเลี้ยงแพะขนอม 2013

**7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม****7.1 การนับถือศาสนา**

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลอ่าวขนอนนับถือศาสนาพุทธ มีวัด จำนวน 4 แห่ง

- วัดกระดังงา หมู่ที่ 9 - วัดในขนอม หมู่ที่ 11
- วัดเขาขนอม หมู่ที่ 10 - วัดคูลา หมู่ที่ 14

**7.2 ประเพณีและงานประจำปี**

ประเพณีและงานประจำปีท้องถิ่นที่สำคัญ คือ ประเพณีชักพระ ประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ ประเพณีทำบุญเดือนสิบ (ชิงเปรต)

### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

- มีการเปิดศูนย์เรียนรู้ด้านแพทย์แผนไทย นวดแผนไทย ธรรมะบำบัด สมุนไพร บำบัดรักษาโรค

- ภูมิปัญญาการรักษาพิษงูโดยใช้หญ้าคา 9 ยอด

### 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- กะปิ ยาสูบ ดั่งงา

- งานฝีมือ (ผ้าบาติก ดอกไม้จากใยบัว)

- สินค้าหัตถกรรม (ตะกร้าจากไผ่)

## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1 น้ำ

มีแหล่งต้นน้ำธรรมชาติหลายสาย เป็นแหล่งน้ำสำคัญที่ประชาชนนำมาใช้ในการอุปโภค - บริโภค และการเกษตรกรรม

### 8.2 ป่าไม้

พื้นที่ป่าส่วนใหญ่เป็นป่าดิบชื้น มีความอุดมสมบูรณ์ และมีพื้นที่ป่าส่วนหนึ่งของเขตป่าสงวนแห่งชาติป่าคลองธง มีไม้ที่มีค่า เช่น ไม้หลุมพอง ตะเคียน ยางนา กระท่อน จิกนม และหวายชนิดต่างๆ เป็นต้น

### 8.3 ภูเขา

มีสภาพเป็นพื้นที่ภูเขาสูง และที่ลาดเชิงเขา

### 8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พื้นที่ภูเขาสูงมีความอุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งต้นน้ำ และแหล่งอาศัยของสัตว์ป่านานาชนิด ในส่วนของพื้นที่ลุ่มป่าชายเลนส่วนใหญ่ค่อนข้างมีความสมบูรณ์ เป็นพื้นที่สำคัญในทางระบบนิเวศน์วิทยา ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของพืชและสัตว์ตามธรรมชาติ นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งผลิตอาหารที่สำคัญ

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวิธีการประเมินดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 3,262 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคือ ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม จำนวน 807 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามจำนวนผู้มารับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. กำหนดขนาดตัวอย่าง ตามจำนวนผู้มาใช้บริการที่ของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยใช้ ตารางสำเร็จรูปการกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 807 คน

2. การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธี Systematic Random Sampling จากผู้มารับบริการของของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 807 คน ดังตารางที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1** แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประเภทบริการ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	97	78
งานด้านการศึกษา	185	125
งานด้านรายได้หรือภาษี	1,882	319
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	1,098	285
<b>รวม</b>	<b>3,262</b>	<b>807</b>

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในครั้งนี้ คือแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมโดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมคำถามจากการศึกษาข้อมูลหรือลักษณะงานการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม สร้างเป็นแบบประเมินความพึงพอใจโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

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

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

**ตอนที่ 3** ข้อคำถามปลายเปิดประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละด้าน สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และสิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมประจำปีงบประมาณ 2562
2. ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือไปยังเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในการเก็บรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ โดยเก็บแบบประเมินจากผู้ให้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 807 คน
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลในเบื้องต้น จากนั้นได้กำหนดรหัส แล้วบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel หลังจากนั้นได้ทำการแปลงข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้อย่างเหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ
2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยความพึงพอใจรายข้อได้มีการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ พร้อมทั้งหาค่าเฉลี่ย และ

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ ส่วนรายด้านและภาพรวมทุกด้าน ได้มีการวิเคราะห์เฉพาะค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งค่าเฉลี่ยทั้งรายข้อ รายด้าน และภาพรวมทุกด้าน มีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) (อ้างอิง 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. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และวิเคราะห์หาค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

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

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าสถิติดังต่อไปนี้

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

การวิจัยประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม 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

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน โดยแสดงค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน ของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 807 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** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม 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** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย (1) สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งหมด 807 คน มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N = 807 คน)	ร้อยละ (100)
<b>ประเภทงานที่มาขอใช้บริการ</b>			
1	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	78	9.67
2	งานด้านการศึกษา	125	15.49
3	งานด้านรายได้หรือภาษี	319	39.53
4	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	285	35.31
<b>เพศ</b>			
1	ชาย	207	25.65
2	หญิง	600	74.35
<b>อายุ</b>			
1	น้อยกว่า 30 ปี	167	20.69
2	30 - 39 ปี	264	32.71
3	40 - 49 ปี	283	35.07
4	50 ปี ขึ้นไป	93	11.53
<b>วุฒิการศึกษา</b>			
1	ประถมศึกษา	150	18.59
2	มัธยมศึกษา	180	22.30
3	ประกาศนียบัตร	140	17.35

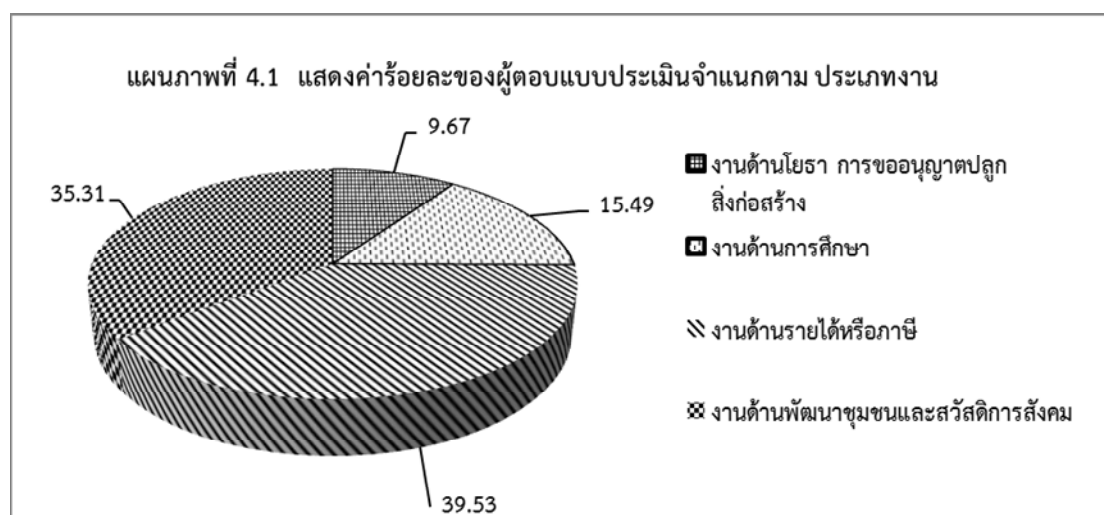


อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N = 807 คน)	ร้อยละ (100)
4	ปริญญาตรี	314	38.91
5	สูงกว่าปริญญาตรี	23	2.85
<b>อาชีพ</b>			
1	เกษตรกร	57	7.06
2	ข้าราชการ	76	9.42
3	รับจ้างทั่วไป	96	11.90
4	ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่นๆ	239	29.62
5	ค้าขาย	308	38.17
6	อื่น ๆ	31	3.83
<b>การติดต่อขอใช้บริการ</b>			
1	ขอใช้บริการด้วยตนเองที่ เทศบาล	208	25.77
2	ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	-	-
3	ขอใช้บริการเมื่อ เทศบาลจัดบริการนอกพื้นที่	599	74.23
<b>รวม</b>		<b>807</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

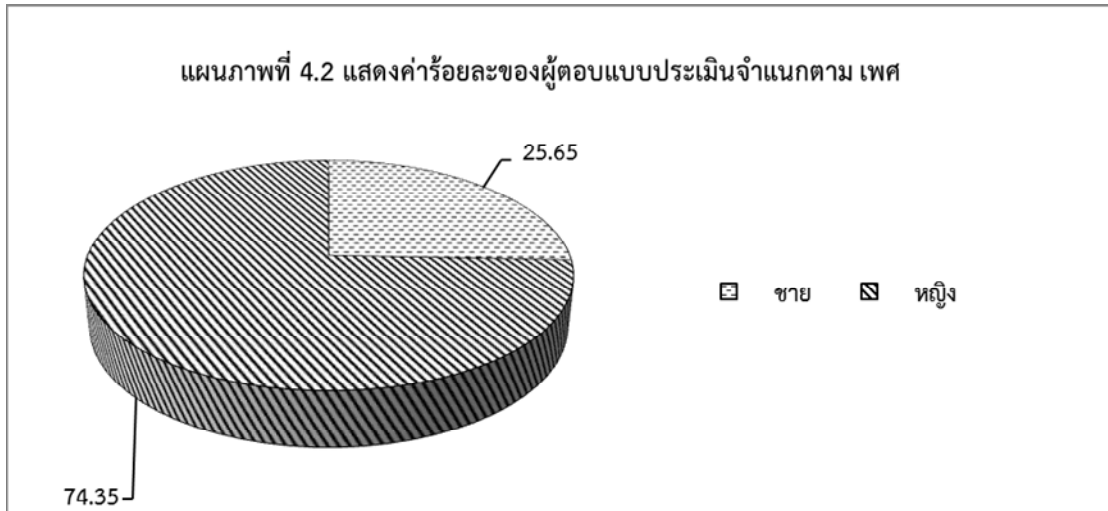
#### ประเภทงานที่มาขอใช้บริการ

ประเภทงานที่มีผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 9.67 (2) งานด้านการศึกษา จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 (3) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 39.53 (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 35.31 สรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.1



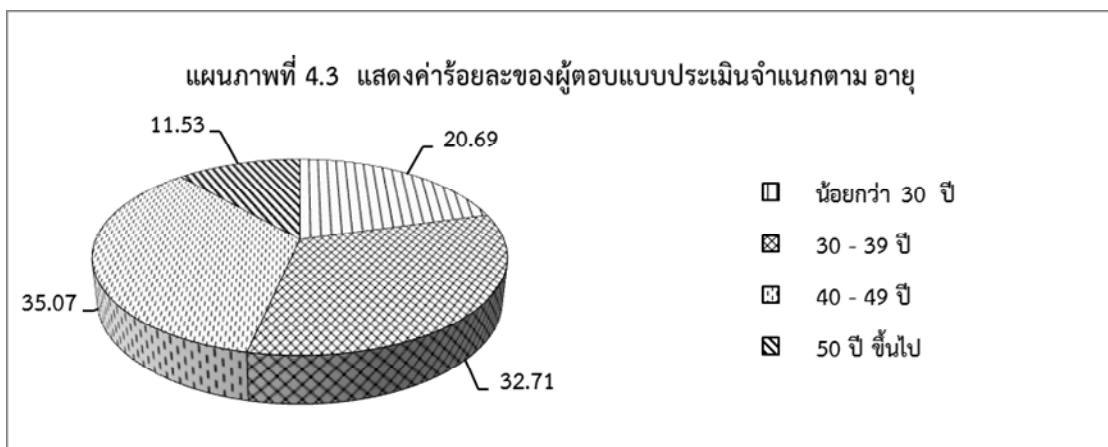
### เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชายจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 25.65 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 600 คน คิดเป็นร้อยละ 74.35 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.2



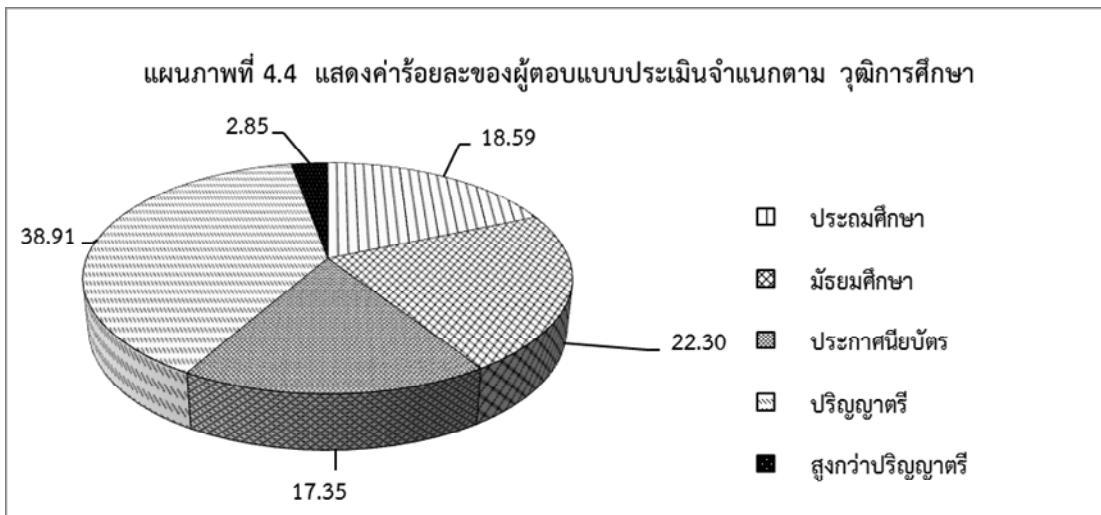
### อายุ

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 35.07 รองลงมา คือ กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินมีช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 32.71 และกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คนคิดเป็นร้อยละ 11.53 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.3



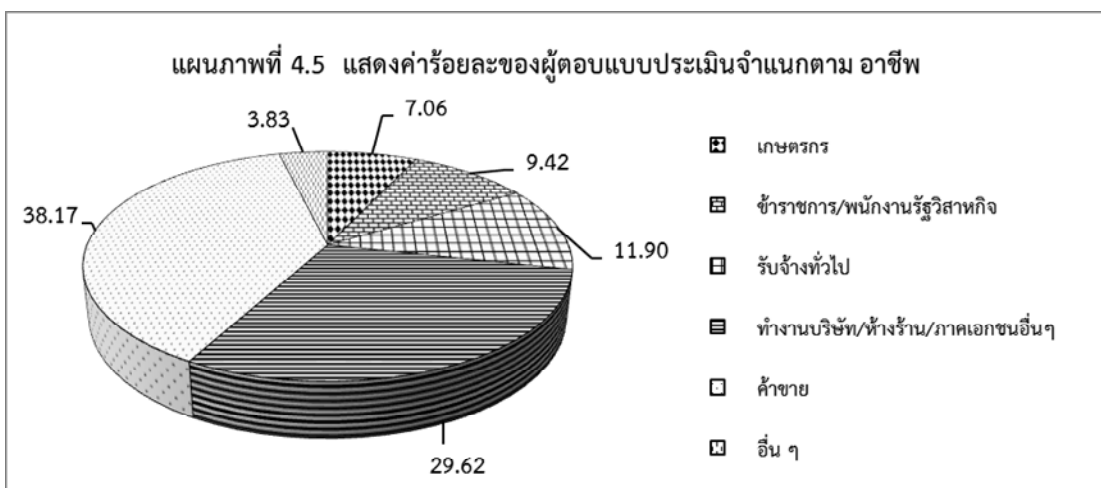
### วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในครั้งนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 38.91 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาใน ระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.4



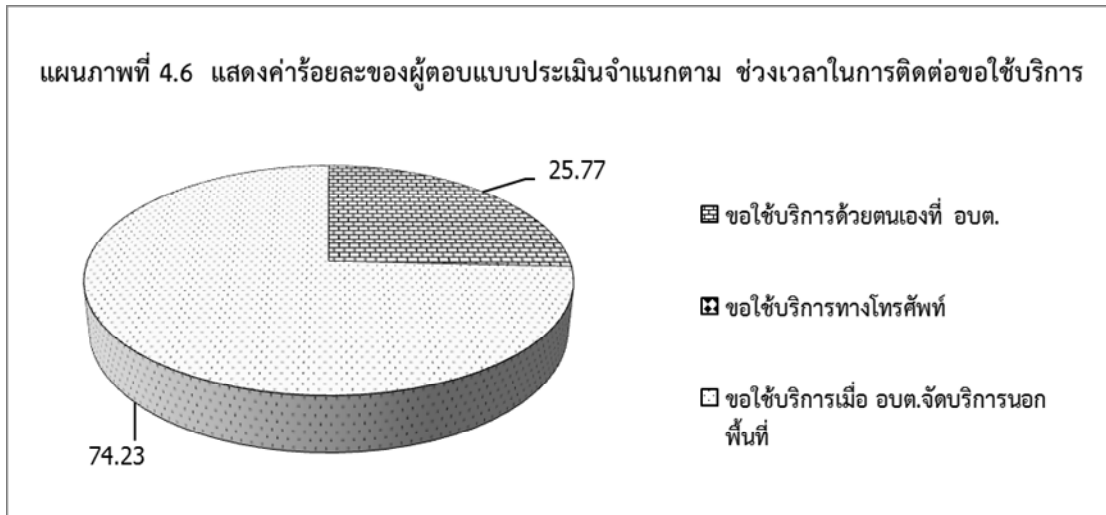
### อาชีพ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย มีจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 38.17 รองลงมาคืออาชีพทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่นๆ มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 29.62 ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 3.83 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.5



### การติดต่อขอใช้บริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการเมื่อ เทศบาลจัดบริการนอกพื้นที่ จำนวน 599 คน คิดเป็นร้อยละ 74.23 รองลงมาคือ ขอใช้บริการ ด้วยตนเองที่ เทศบาลจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 25.77 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.6



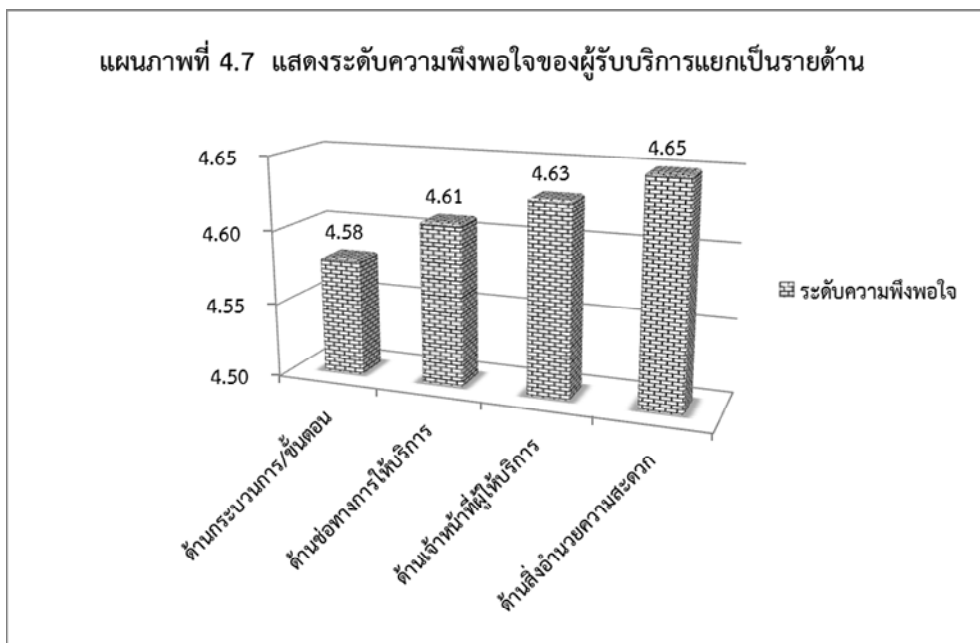
**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ปรากฏดังตาราง 4.2 – 4.3**

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม โดยผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 807 คน วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean,  $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.3

**ตารางที่ 4.2** แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม โดยจำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.58 (91.60)	0.406	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61 (92.20)	0.414	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63 (92.60)	0.408	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65 (93.00)	0.268	มากที่สุด
	<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.62 (92.40)</b>	<b>0.239</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 (ร้อยละ 92.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 (ร้อยละ 93.00) และรองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 (ร้อยละ 92.60) ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 (ร้อยละ 91.60) โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.7



ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายข้อ

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = 807)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ			
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</b>										
1	มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	476 (58.98)	323 (40.03)	8 (0.99)	-	-	-	4.58 (91.60)	0.514	มากที่สุด
2	การบริการเป็นไปตามขั้นตอน	525 (65.05)	204 (25.28)	78 (9.67)	-	-	-	4.55 (91.00)	0.664	มากที่สุด
3	จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม	587 (72.75)	203 (25.15)	16 (1.98)	1 (0.12)	-	-	4.71 (94.20)	0.505	มากที่สุด
4	การจัดลำดับก่อน-หลัง ให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม	466 (55.27)	345 (42.75)	16 (1.98)	-	-	-	4.53 (90.60)	0.538	มากที่สุด
5	ความรวดเร็วของการให้บริการมีความเหมาะสม	450 (55.76)	353 (43.75)	3 (0.37)	1 (0.12)	-	-	4.55 (91.00)	0.512	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</b>		-	-	-	-	-	-	4.58 (91.60)	0.406	มากที่สุด

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบ ประเมินจำแนกตามระดับความ พึงพอใจ (N = 807)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$ )	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ตอบ			
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>										
1	มีการจัดช่องทางการ ให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	535 (66.29)	263 (32.59)	9 (1.12)	-	-	-	4.65 (93.00)	0.500	มากที่สุด
2	ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	509 (63.08)	282 (34.94)	16 (1.98)	-	-	-	4.61 (92.20)	0.527	มากที่สุด
3	ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้ บริการในแต่ละช่องทางได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว	489 (60.59)	280 (34.70)	18 (2.23)	20 (2.48)	-	-	4.53 (90.60)	0.665	มากที่สุด
4	มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทาง ให้บริการใหม่ๆ	499 (61.84)	279 (34.57)	29 (3.59)	-	-	-	4.58 (91.60)	0.562	มากที่สุด
5	ช่องทางการให้บริการตรงกับ ความต้องการของ ผู้รับบริการ	535 (66.29)	270 (33.46)	2 (0.25)	-	-	-	4.66 (93.20)	0.479	มากที่สุด
	<b>เฉลี่ยด้านช่องทางการ ให้บริการ</b>	-	-	-	-	-	-	4.61 (92.20)	0.414	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
1	การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา สุภาพเรียบร้อย	478 (59.23)	326 (40.40)	3 (0.37)	-	-	-	4.59 (91.80)	0.500	มากที่สุด
2	การให้บริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง	526 (65.18)	278 (34.45)	3 (0.37)	-	-	-	4.65 (93.00)	0.486	มากที่สุด
3	มีความพร้อมในการ ให้บริการตามเวลาที่กำหนด	494 (61.22)	310 (38.41)	3 (0.37)	-	-	-	4.61 (92.20)	0.496	มากที่สุด
4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	501 (62.08)	290 (35.94)	16 (1.98)	-	-	-	4.60 (92.00)	0.529	มากที่สุด
5	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ ให้บริการ	601 (74.48)	190 (23.54)	16 (1.98)	-	-	-	4.72 (94.40)	0.489	มากที่สุด
	<b>เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ</b>	-	-	-	-	-	-	4.63 (92.60)	0.408	มากที่สุด

ข้อที่ รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบ ประเมินจำแนกตามระดับความ พึงพอใจ (N = 807)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$ )	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ตอบ			
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>									
1 สถานที่บริการสะอาด ไม่ แออัด เดินทางได้สะดวก	593 (73.48)	212 (26.28)	1 (0.12)	1 (0.12)	-	-	4.73 (94.60)	0.455	มากที่สุด
2 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้ใช้บริการ อย่างเพียงพอและเหมาะสม	528 (65.43)	259 (32.09)	20 (2.48)	-	-	-	4.63 (92.60)	0.532	มากที่สุด
3 คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ใน การให้บริการ	550 (68.16)	254 (31.47)	2 (0.25)	1 (0.12)	-	-	4.68 (93.60)	0.481	มากที่สุด
4 ป้ายบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย	443 (54.90)	343 (42.50)	21 (2.60)	-	-	-	4.52 (90.40)	0.549	มากที่สุด
5 ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ในการ ให้บริการ	541 (67.03)	262 (32.47)	4 (0.50)	-	-	-	4.67 (93.40)	0.483	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	-	-	-	-	-	-	4.65 (93.00)	0.268	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยทุกด้าน</b>	-	-	-	-	-	-	4.62 (92.40)	0.239	มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
อ่าวขนอม ดังแสดงในตารางที่ 4.3 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการ  
จำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ  
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ดังนี้

#### การบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม  
ในภาพรวมเฉลี่ยด้านกระบวนการ/ขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 (ร้อยละ 91.60) และ  
เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่ได้รับ  
แบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่าง  
เหมาะสม (2) มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน (3) การบริการเป็นไปตามขั้นตอน



และความรวดเร็วของการให้บริการมีความเหมาะสม สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การจัดลำดับก่อน-หลังให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม

#### การบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมในภาพรวมเฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 (ร้อยละ 92.20) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่ง que ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ช่องทางการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (2) มีการจัดช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง (3) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

#### การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมในภาพรวมเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 (ร้อยละ 92.60) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่ง que ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ (2) การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง (3) มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย

#### การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมในภาพรวมเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 (ร้อยละ 93.00) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่ง que ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สถานที่บริการสะอาด ไม่แออัด เดินทางได้สะดวก (2) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ (3) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

#### จำแนกตามประเภทงานที่มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 78 คน (2) งานด้านการศึกษา จำนวน 125 คน (3) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 319 คน (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 285 คน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม จำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการ

การบริการ ภาพรวมเป็นราย ด้าน	งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (N = 78)			งานด้านการศึกษา (N = 125)			งานด้านรายได้หรือภาษี (N = 319)			งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (N = 285)		
	$\bar{x}$ (%ของ $\bar{x}$ )	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$ (%ของ $\bar{x}$ )	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$ (%ของ $\bar{x}$ )	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$ (%ของ $\bar{x}$ )	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	4.35 (87.00)	0.47	มาก	4.72 (94.40)	0.26	มากที่สุด	4.62 (92.40)	0.41	มากที่สุด	4.55 (91.00)	0.41	มากที่สุด
ด้านช่องทางการ ให้บริการ	4.04 (80.80)	0.37	มาก	4.79 (95.80)	0.27	มากที่สุด	4.63 (92.60)	0.41	มากที่สุด	4.66 (93.20)	0.35	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.42 (88.40)	0.46	มาก	4.83 (96.60)	0.20	มากที่สุด	4.58 (91.60)	0.42	มากที่สุด	4.67 (93.40)	0.41	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 (90.60)	0.27	มากที่สุด	4.64 (92.80)	0.21	มากที่สุด	4.71 (94.20)	0.23	มากที่สุด	4.61 (92.20)	0.31	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>4.33</b> <b>(86.60)</b>	<b>0.25</b>	<b>มาก</b>	<b>4.75</b> <b>(95.00)</b>	<b>0.13</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.63</b> <b>(92.60)</b>	<b>0.23</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.62</b> <b>(92.40)</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมจำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.4 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน และจำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ดังนี้

#### การบริการในภาพรวมของทุกด้าน

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ที่มาขอใช้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 (ร้อยละ 92.40)

#### การบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงที่สุดคือ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 (ร้อยละ 94.40) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 (ร้อยละ 92.40) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 (ร้อยละ 91.00) และน้อยสุดคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 (ร้อยละ 87.00)

### การบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการ งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.79 (ร้อยละ 95.80) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 (ร้อยละ 93.20) งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 (ร้อยละ 92.60) และน้อยสุด คืองานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.04 (ร้อยละ 80.80)

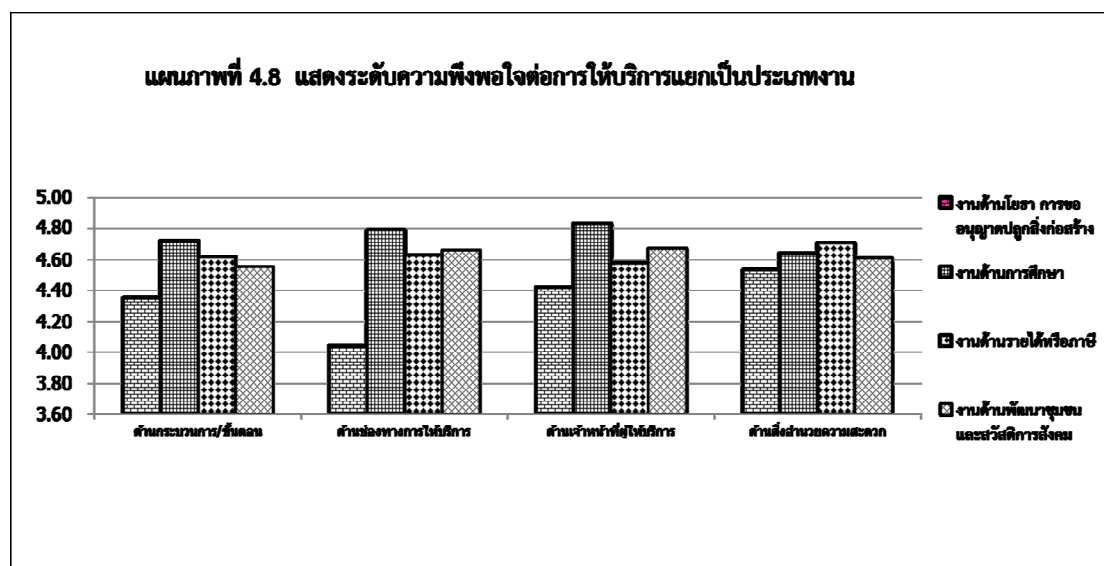
### การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการ งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83 (ร้อยละ 96.60) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 (ร้อยละ 93.40) งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 (ร้อยละ 91.60) และน้อยสุด คืองานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.40)

### การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 (ร้อยละ 94.20) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 (ร้อยละ 92.80) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 (ร้อยละ 92.20) และน้อยสุด งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 (ร้อยละ 90.60)

สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม จำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการในแต่ละด้านดังแผนภาพที่ 4.8



### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม 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 4.5

**ตารางที่ 4.5** แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				
	ด้าน กระบวนการ /ขั้นตอน	ด้านช่องทาง การ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ภาพรวม
<b>เพศ</b>					
ชาย	4.59	4.62	4.63	4.63	4.62
หญิง	4.58	4.60	4.64	4.65	4.62
T-test	0.115	0.459	0.134	0.703	0.007
Sig.	0.908	0.646	0.893	0.482	0.995
<b>อายุ</b>					
น้อยกว่า 30 ปี	4.64	4.60	4.64	4.60	4.62
30 – 39 ปี	4.60	4.62	4.65	4.65	4.63
40 – 49 ปี	4.55	4.57	4.62	4.67	4.60
50 ปีขึ้นไป	4.56	4.71	4.64	4.65	4.64
F-test	2.042	2.855	0.280	2.515	0.978
Sig.	0.107	*0.036	0.840	0.057	0.402
<b>วุฒิการศึกษา</b>					
ประถมศึกษา	4.54	4.52	4.66	4.69	4.60
มัธยมศึกษา	4.56	4.67	4.64	4.61	4.62
ประกาศนียบัตร	4.55	4.60	4.65	4.67	4.62
ปริญญาตรี	4.63	4.64	4.61	4.64	4.63
สูงกว่าปริญญาตรี	4.61	4.30	4.56	4.57	4.51
F-test	1.843	6.324	0.662	2.648	1.488
Sig.	0.119	**0.000	0.619	*0.032	0.204

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				
	ด้าน กระบวนการ /ขั้นตอน	ด้านช่องทาง การ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ภาพรวม
<b>อาชีพ</b>					
เกษตรกร	4.60	4.53	4.63	4.59	4.59
ข้าราชการ	4.63	4.81	4.69	4.64	4.69
รับจ้างทั่วไป	4.61	4.59	4.69	4.64	4.63
ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ ภาคเอกชน	4.60	4.63	4.58	4.69	4.63
ค้าขาย	4.55	4.55	4.64	4.64	4.60
อื่น ๆ	4.61	4.64	4.70	4.45	4.60
F-test	0.833	5.480	1.541	5.089	2.304
Sig.	0.526	**0.000	0.175	**0.000	*0.043
<b>การติดต่อขอใช้บริการ</b>					
ขอใช้บริการด้วยตนเองที่					
เทศบาล	4.56	4.38	4.46	4.62	4.51
ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	-	-	-	-	-
ขอใช้บริการเมื่อ เทศบาล จัดบริการนอกพื้นที่	4.59	4.69	4.70	4.65	4.66
F-test	0.831	94.081	57.450	1.734	66.627
Sig.	0.362	**0.000	**0.000	0.188	**0.000

\*\* P < 0.01

\* P < 0.05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอ่าวขนอมเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.4 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

#### เพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ทั้งด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

### อายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แต่สำหรับด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### วุฒิการศึกษา

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### การติดต่อขอใช้บริการ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าติดต่อขอใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม

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

##### 1. สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมในประเด็นที่น่าพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ให้บริการรวดเร็วทันใจ
- 1.2 สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย มีสถานที่ให้นั่งรอในการใช้บริการ
- 1.3 ที่จอดรถมีความเพียงพอ
- 1.4 การให้บริการด้านเครื่องมือมีความทันสมัย และพร้อมให้บริการ

##### 2. สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมในประเด็นที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 2.1 ควรเพิ่มศักยภาพให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาของประชาชนที่มาขอรับบริการได้
- 2.2 ควรเอาใจใส่ในการให้บริการในรูปแบบเดียวกันทุกราย
- 2.3 ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ทำงานอย่างเป็นระบบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม จะช่วยให้งานบริการด้านต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
- 2.4 ควรมีการเปลี่ยนถังขยะให้มีขนาดใหญ่ขึ้น
- 2.5 อยากให้มีการรณรงค์ให้ความรู้การช่วยกำจัดขยะ และการคัดแยกขยะ
- 2.6 ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเรื่องตลาดสด เพราะพบว่ามีพื้นที่ว่างเยอะ ไม่มีแม่ค้ามาขายของ และมีกรเก็บค่าที่แพง อยากให้จัดกิจกรรมส่งเสริมให้คนมาใช้บริการเยอะๆ
- 2.7 ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้แก่ประชาชนในด้านสุขภาพการป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชน เพิ่มมากขึ้น
- 2.8 ควรมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น
- 2.9 ควรมีการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อรับข้อมูลปัญหาของชุมชนที่เกิดขึ้น
- 2.10 ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการที่ได้ดำเนินการแล้ว

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 3,262 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคือ ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม จำนวน 807 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามจำนวนผู้มารับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 807 คน

##### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมในครั้งนี้ ใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมซึ่งแบ่งออกได้เป็น 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 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ตอนที่ 3** ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย (1) สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน



### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562 จากเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ต่อจากนั้นคณะผู้ศึกษาวิจัย ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่และนักศึกษาเข้าเก็บข้อมูล โดยสามารถเก็บแบบประเมินฯ จากผู้ใช้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 807 คน จากนั้นได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม กลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ในแต่ละตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

**ตอนที่ 2** ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน

**ตอนที่ 3** ข้อมูลผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายด้าน และในภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการพร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

**ตอนที่ 4** ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์สรุปเป็นประเด็นการแสดงความคิดเห็นพร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลใน 2 ประเด็นคำถาม ประกอบด้วย (1) สิ่งที่น่าสนใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยอยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

## สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ในครั้งนี้ ที่มาใช้บริการประกอบด้วย (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 78 คน (2) งานด้านการศึกษา จำนวน 125 คน (3) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 319 คน (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 285 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 807 คน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.35) ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี (ร้อยละ 35.07) น้อยที่สุด คือช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 11.53) ทางด้านวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 38.91) น้อยที่สุดคือวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 2.85) ทางด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย (ร้อยละ 38.17) น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่นๆ (ร้อยละ 3.83) โดยมีการติดต่อขอใช้บริการ ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ที่ เทศบาล (ร้อยละ 74.23) การติดต่อที่ขอใช้บริการน้อยที่สุดคือการขอใช้บริการทางโทรศัพท์ ไม่มีผู้ขอใช้บริการ

### 2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ภาพรวมของทุกประเภทงานที่มารับบริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม รวมทั้งสิ้น 807 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 92.40) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 93.00) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 92.60) ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 91.60) และเมื่อพิจารณาลงไป ในรายละเอียดของการให้บริการของแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ เรียบร้อย สำหรับในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ สถานที่บริการสะอาด ไม่แออัด สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

### 3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

#### 3.1 ตัวแปรเพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม ทั้งด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

#### 3.2 ตัวแปรอายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกั้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกั้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แต่สำหรับด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 3.3 ตัวแปรวุฒิการศึกษา

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกั้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกั้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 3.4 ตัวแปรอาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกั้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกั้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 3.5 ตัวแปรการติดต่อขอใช้บริการ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าติดต่อขอใช้บริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม

##### 4.1 สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมในประเด็นที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 4.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ให้บริการรวดเร็วทันใจ
- 4.1.2 สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย มีสถานที่ให้นั่งรอในการใช้บริการ
- 4.1.3 ที่จอดรถมีความเพียงพอ
- 4.1.4 การให้บริการด้านเครื่องมือมีความทันสมัย และพร้อมให้บริการ

##### 4.2 สิ่งที่ยอยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมในประเด็นที่ยอยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 4.2.1 ควรเพิ่มศักยภาพให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาของประชาชนที่มาขอรับบริการได้
- 4.2.2 ควรเอาใจใส่ในการให้บริการในรูปแบบเดียวกันทุกราย
- 4.2.3 ควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ทำงานอย่างเป็นระบบ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม จะช่วยให้งานบริการด้านต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
- 4.2.4 ควรมีการเปลี่ยนถังขยะให้มีขนาดใหญ่ขึ้น
- 4.2.5 อยากให้มีการรณรงค์ให้ความรู้การช่วยกำจัดขยะ และการคัดแยกขยะ
- 4.2.6 ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเรื่องตลาดสด เพราะพบว่ามีพื้นที่ว่างเยอะ ไม่มีแม่ค้ามาขายของ และมีการเก็บค่าที่แพง อยากให้จัดกิจกรรมส่งเสริมให้คนมาใช้บริการเยอะๆ
- 4.2.7 ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้แก่ประชาชนในด้านสุขภาพการป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชน เพิ่มมากขึ้น
- 4.2.8 ควรมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น
- 4.2.9 ควรมีการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อรับข้อมูลปัญหาของชุมชนที่เกิดขึ้น
- 4.2.10 ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการที่ได้ดำเนินการแล้ว

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราชในครั้งนี้ ทั้งในส่วนของประเด็นที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน ตลอดจนความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากแบบประเมิน ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. ในภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมในครั้งนี้ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานควรรักษา

มาตรฐานของการให้บริการไว้ พร้อมกับการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการงานของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าผู้มีวุฒิการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ฉะนั้นจึงควรเพิ่มความเอาใจใส่และดูแลประชาชนผู้มีวุฒิการศึกษาดังกล่าวนี้เพิ่มมากขึ้น

3. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการงานของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การจัดลำดับก่อนหลังให้บริการอย่างยุติธรรม ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ดังนั้นเทศบาลตำบลอ่าวขนอม จึงควรหาแนวทางพัฒนาการบริการในเรื่องดังกล่าว ให้ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มี การประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน และการติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอมแตกต่างกัน ดังนั้นในการให้บริการต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลโดยหาวิธีการให้บริการให้ทุกฝ่ายทุกคนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

5. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่เทศบาลตำบลอ่าวขนอม ให้บริการได้ดียิ่งขึ้นโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง สถานที่สะอาดมีที่จอดรถเพียงพอ ควรต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมให้มีความพึงพอใจสูงสุดตลอดไป

6. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่เทศบาลตำบลอ่าวขนอม ควรจะมีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วนในประเด็น ดังนี้ การจัดเก็บขยะมูลฝอย การให้ความรู้ในด้านการคัดแยกขยะ การจัดการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงการส่งเสริมสุขภาวะชุมชน อีกทั้งในการบริหารจัดการต่างๆ ต้องยึดหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นประเด็นที่เทศบาลตำบลอ่าวขนอมควรหาแนวทาง ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

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

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

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

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

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

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

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

# ภาคผนวก



แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลอ่าวขนอม  
ในงาน.....

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะสำรวจความคิดเห็นของท่านเพื่อประโยชน์ในการประเมินผลทางการศึกษาเท่านั้น โดยข้อมูลที่ได้อาจถือเป็นความลับและไม่ส่งผลถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น

ก. โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

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

สำหรับ เจ้าหน้าที่

ข. โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

รายละเอียดของบริการ	ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ					สำหรับ เจ้าหน้าที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</b>						
1. มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน						
2. การบริการเป็นไปตามขั้นตอน						
3. จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม						
4. การจัดลำดับก่อน-หลัง ให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม						
5. ความรวดเร็วของการให้บริการมีความเหมาะสม						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านกระบวนการ/ขั้นตอน.....  
.....  
.....



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

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านช่องทางการให้บริการ.....  
 .....  
 .....

<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย						
2. การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง						
3. มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด						
4. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่						
5. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....  
 .....  
 .....

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

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....  
 .....  
 .....

**ค. โปรดเขียนบอกความรู้สึก และให้คำแนะนำ**

1. สิ่งที่ท่านพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

.....  
.....  
.....

2. สิ่งที่ท่านอยากให้มีการแก้ไขปรับปรุง โดยด่วน

.....  
.....  
.....

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