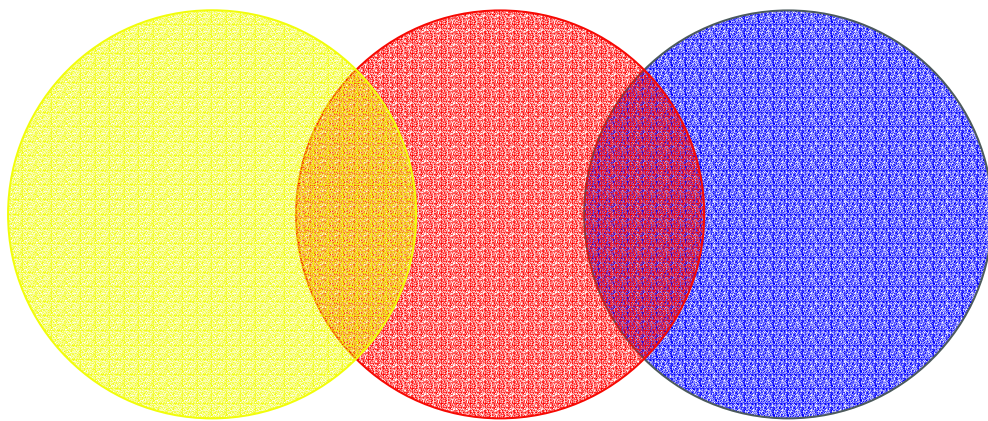


การประเมิน

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก**



ISBN 978-974-11-0885-5

**โดย สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล
ร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก

Evaluation on Service Satisfaction of the People by
Bang Kratuek Sub-district Administrative Organization

ผู้เขียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.เนตร หงษ์ไกรเลิศ

นางสาวปราณี สุทธิสุคนธ์

นางสาวคุณิณี คำมี

นายเกรียงศักดิ์ ชื้อเลื่อม

ข้อมูลทางบรรณานุกรม

เนตร หงษ์ไกรเลิศ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การ
บริหารส่วนตำบลบางกระทึก = Evaluation on Service Satisfaction of the People
by Bang Kratuek Sub-district Administrative Organization / เนตร หงษ์ไกรเลิศ,
ปราณี สุทธิสุคนธ์, คุณิณี คำมี, เกรียงศักดิ์ ชื้อเลื่อม

82 หน้า

ISBN 978-974-11-0885-5

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

I. ปราณี สุทธิสุคนธ์ II. คุณิณี คำมี III. เกรียงศักดิ์ ชื้อเลื่อม IV. ชื่อเรื่อง

JS7153.3.A8 น784ค 2550

จัดพิมพ์โดย

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

25/5 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา

อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

โทรศัพท์ 0-2441-9040-3 ต่อ 39

โทรสาร 0-2441-9044

ออกแบบปก

เกรียงศักดิ์ ชื้อเลื่อม

จัดรูปเล่ม

คุณิณี คำมี

ความหมายจากปก

วงกลมสามสี หมายถึง บุคลากร กระบวนการการให้บริการ
และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายชื่อผู้วิจัย

รายงานการวิจัย การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก

Evaluation on Service Satisfaction of the People by
Bang Kratuek Sub-district Administrative Organization

หัวหน้าโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.เนตร หงษ์ไกรเลิศ

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
มหาวิทยาลัยมหิดล

นักวิจัยหลัก

นางสาวปรางค์ สุทธิสุนทร

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ร่วมวิจัย

นางสาวศุภณีย์ คำมี

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
มหาวิทยาลัยมหิดล

นายเกรียงศักดิ์ ช่อเลื่อม

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นโครงการและกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระพิก เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบการปฏิบัติงาน และการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ซึ่งจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงาน ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการด้วย

ปัจจุบันเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ประชาชนมีโอกาสในการรับรู้ข่าวสารได้มากและครอบคลุมขึ้น ทำให้มีความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ มากยิ่งขึ้น ตลอดจนต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบล บางกระพิก มองเห็นความสำคัญของการปรับปรุงพัฒนางานขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีผลกระทบต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบโดยตรง จึงจำเป็นต้องหาความต้องการของประชาชน เพื่อนำสู่การพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากประชาชนผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิกของโครงการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม 2) ด้านการจัดเก็บภาษี 3) ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 4) ด้านการควบคุมและป้องกันโรค ซึ่งได้ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2550

สารบัญ

หน้า

รายชื่อผู้วิจัย

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญภาพ

คำสำคัญ

บทคัดย่อ

ก

บทที่ 1 บทนำ

- ความเป็นมา 1
- ลักษณะภารกิจทำให้บริการสาธารณะของ อบต. 3
- สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก 3
- ภารกิจหลักในการศึกษาวิจัย ปี 2550 23
- วัตถุประสงค์ของการวิจัย 23
- นิยามศัพท์เฉพาะ 23
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 24

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม

- นโยบายการพัฒนาจังหวัด 25
- กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ 27
- แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ 27
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ 29
- ข้อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ
หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2549 32
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
- รูปแบบการวิจัย	39
- ขอบเขตการวิจัย	39
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
- การสร้างเครื่องมือ	40
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
- การวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
- ด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม	44
- ด้านงานจัดเก็บภาษี	51
- ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	59
- ด้านการควบคุมและป้องกันโรค	67
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
- สรุป	75
- อภิปรายผล	75
- ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชนผู้มารับบริการใน อบต.	76
- ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย	80
- ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย	80
บรรณานุกรม	81

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ระดับการศึกษาของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระพิก	11
ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไป	44
ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวม	47
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านบุคลากร	48
ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	49
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจกระบวนการการให้บริการ	50
ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไป	51
ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวม	55
ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร	56
ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	57
ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการการให้บริการ	58
ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไป	59
ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวม	63
ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร	64
ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	65
ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการการให้บริการ	66
ตารางที่ 18 ข้อมูลทั่วไป	67
ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวม	71
ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร	72
ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	73
ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการการให้บริการ	74
ตารางที่ 23 ปัญหาของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระพิก	76
ตารางที่ 24 ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระพิก	78

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารจัดการของ อบต.

2

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามและการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกใน 4 โครงการ ได้แก่ การให้บริการด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน) การให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และ การให้บริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค

ในแต่ละโครงการได้สำรวจ 4 ประเด็น ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิก รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. การเข้าร่วมกิจกรรม

ส่วนที่ 2 ด้านบุคลากร ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เติบโตในการให้บริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ ให้บริการที่เท่าเทียม

ส่วนที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ระบบรักษาความปลอดภัย ห้องสุขา

ส่วนที่ 4 ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวก ความทันสมัย และรวดเร็ว

ผลการศึกษา พบว่า กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีกจัดขึ้น ทั้ง 4 โครงการ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก คิดเป็นร้อยละ 73

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ ความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

นโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เริ่มมาตั้งแต่ พ.ศ. 2544 โดยในช่วง 4 ปีแรก (ระหว่าง พ.ศ. 2544-2547) ของการถ่ายโอนภารกิจตามกรอบของกฎหมาย ว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ อปท. จะเป็นช่วงของการปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในของ อปท. ระบบบริหารราชการส่วนกลาง และระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์การสร้างความร่วมมือในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจ บุคลากร งบประมาณ และทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของการถ่ายโอน มีทั้งการถ่ายโอนให้ อปท. อย่างสมบูรณ์ การดำเนินงานร่วมกันระหว่าง อปท. ด้วยกันเอง และระหว่าง อปท. กับหน่วยงานของรัฐ และมีบุคลากรจำนวนหนึ่งถ่ายโอนไปปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของ อปท.

หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544-2547) สิ้นสุดลง จนถึงระยะเวลาของการถ่ายโอนในปีที่ 10 (พ.ศ. 2548-2553) ตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ อปท. จะเป็นช่วงเปลี่ยนผ่านมีการปรับบทบาทของระบบบริหารราชการส่วนกลาง ระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค อปท. และภาคประชาชนที่จะเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ มีการปรับกลไกความสัมพันธ์ระหว่าง อปท. กับระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาคอย่างกลมกลืน รวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้ อปท. สามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น และจะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของ อปท. และ อปท. จะสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส

ในช่วงเวลาหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป) ประชาชนจะมีบทบาทในการตัดสินใจการกำกับดูแลและการตรวจสอบ ตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของ อปท. อย่างเต็มที่ และ อปท. จะมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเองและเป็นอิสระมากขึ้น การบริหารราชการส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ และกำกับดูแลการดำเนินงานของ อปท. เท่าที่จำเป็นภายใต้ขอบเขตที่ชัดเจน

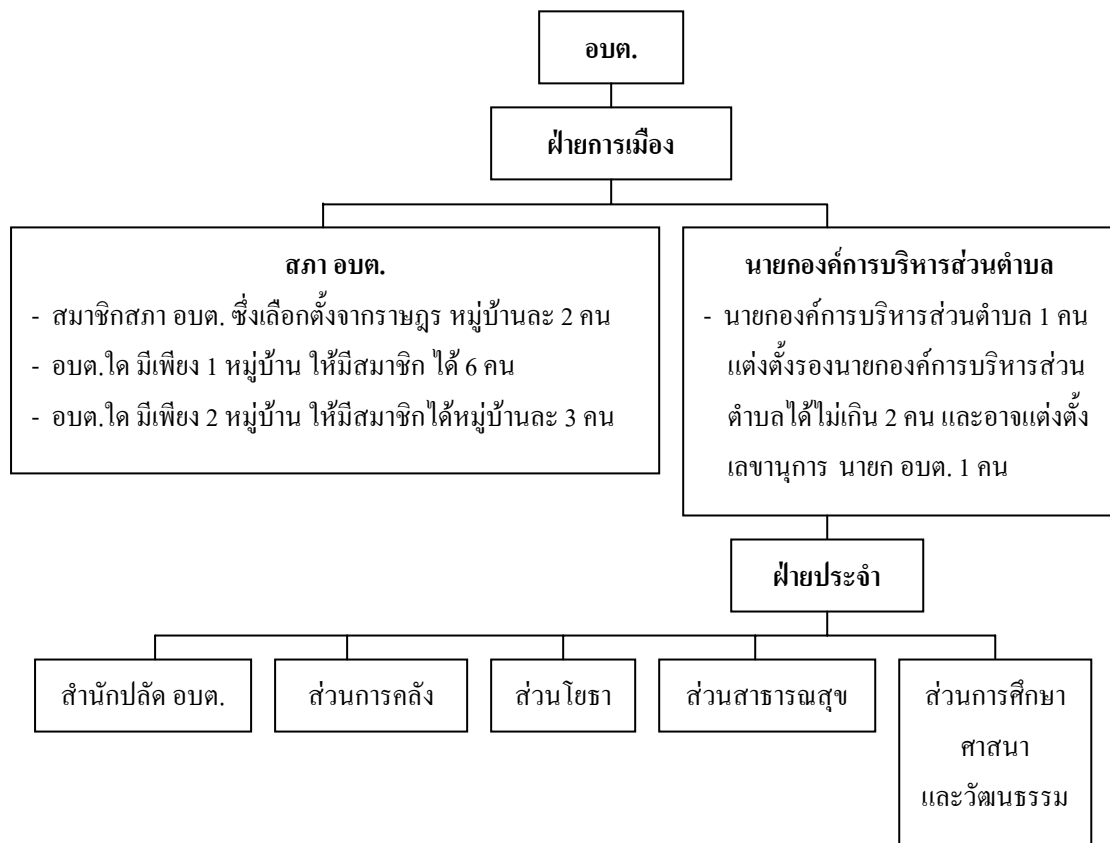
ในปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 รูปแบบ คือ (กระทรวงมหาดไทย : 2545)

- 1) เทศบาล แบ่งออกเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
- 2) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) แบ่งออกเป็น อบต. ขนาดใหญ่ อบต. ขนาดกลาง และ อบต. ขนาดเล็ก
- 3) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- 4) กรุงเทพมหานคร
- 5) เมืองพัทยา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ปัจจุบันมีการแก้ไขถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขต ที่กฎหมายกำหนด มีรายได้ มีทรัพย์สิน นอกจากนี้การแก้ไขพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ทำให้โครงสร้างการบริหารจัดการ อบต. ใหม่เกิดขึ้น (แผนภาพที่ 1)

ตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้จนถึงปัจจุบัน ได้มีการประกาศจัดตั้ง อบต. มาแล้ว 5 ครั้ง โดยจัดตั้งครั้งแรกเมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 โดยข้อมูล ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2545 อบต. ทั่วประเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 6,744 แห่ง

แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล



ลักษณะภารกิจให้บริการสาธารณะของ อบต.

ภารกิจให้บริการสาธารณะของ อบต. โดยทั่วไป มี 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การคมนาคมและขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การผังเมือง การควบคุมอากาศ
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ การส่งเสริมอาชีพ งานสวัสดิการสังคม การศึกษา การสาธารณสุข การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความ สงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่ การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การจัดการดูแล โบราณสถาน โบราณวัตถุ การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก

สภาพทั่วไป

1. ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอสามพราน ห่างจากที่ว่าการอำเภอสามพรานประมาณ 15 กิโลเมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บริเวณวัดคงคารามดอนหวาย มีเนื้อที่ประมาณ 12.847 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 8,030 ไร่

2. ภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่มแม่น้ำ โดยมีแม่น้ำนครชัยศรี (ท่าจีน) ไหลผ่านบริเวณหมู่ที่ 2, 4, 5, 7 มีลำคลองธรรมชาติส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่เกษตรกรรม มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การทำ การเกษตรกรรม มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	จดตำบลบางเตย	อำเภอสามพราน	จังหวัดนครปฐม
	จดตำบลศาลายา	อำเภอพุทธมณฑล	จังหวัดนครปฐม
ทิศใต้	จดตำบลไร่จิง	อำเภอสามพราน	จังหวัดนครปฐม
	จดตำบลกระทุ่มล้ม	อำเภอสามพราน	จังหวัดนครปฐม
ทิศตะวันออก	จดตำบลศาลายา	อำเภอพุทธมณฑล	จังหวัดนครปฐม
ทิศตะวันตก	จดแม่น้ำท่าจีน	อำเภอสามพราน	จังหวัดนครปฐม
	จดตำบลบางเตย	อำเภอสามพราน	จังหวัดนครปฐม

3. จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลบางกระทีก มี 8 หมู่บ้าน และอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้ง 8 หมู่บ้าน

หมู่ที่ 1 บ้านคลองเจริญพร

หมู่ที่ 2 บ้านคลองบางกระทีก

หมู่ที่ 3 บ้านรางหนองเสือ

หมู่ที่ 4 บ้านโน

หมู่ที่ 5 บ้านโคกหวาย

หมู่ที่ 6 บ้านคลองวัฒนา

หมู่ที่ 7 บ้านคลองสวนฝ้าย

หมู่ที่ 8 บ้านนอก

4. จำนวนประชากร

มีประชากรรวม 9,011 คน แบ่งเป็นชาย 4,294 คน เป็นหญิง 4,717 คน

(ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2550)

จำนวนหลังคาเรือนทั้งหมด 5,037 หลังคาเรือน แยกเป็น

- หมู่ที่ 1 มีประชากร 2,461 คน เป็นชาย 1,139 คน เป็นหญิง 1,322 คน

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,307 หลังคาเรือน

- หมู่ที่ 2 มีประชากร 2,189 คน เป็นชาย 1,051 คน เป็นหญิง 1,138 คน

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,819 หลังคาเรือน

- หมู่ที่ 3 มีประชากร 408 คน เป็นชาย 210 คน เป็นหญิง 198 คน

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 109 หลังคาเรือน

- หมู่ที่ 4 มีประชากร 938 คน เป็นชาย 435 คน เป็นหญิง 503 คน

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 391 หลังคาเรือน

- หมู่ที่ 5 มีประชากร 665 คน เป็นชาย 322 คน เป็นหญิง 343 คน

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 378 หลังคาเรือน

- หมู่ที่ 6 มีประชากร 1,282 คน เป็นชาย 625 คน เป็นหญิง 657 คน

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 640 หลังคาเรือน

- หมู่ที่ 7 มีประชากร 331 คน เป็นชาย 165 คน เป็นหญิง 166 คน

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 95 หลังคาเรือน

- หมู่ที่ 8 มีประชากร 737 คน เป็นชาย 347 คน เป็นหญิง 390 คน

จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 297 หลังคาเรือน

5. สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพดังนี้

- เกษตรกรรม	ร้อยละ 13
- ค้าขาย	ร้อยละ 10
- อุตสาหกรรม (พนักงานโรงงาน)	ร้อยละ 65
- รับจ้างทั่วไป	ร้อยละ 5
- ราชการ	ร้อยละ 3
- อุตสาหกรรมครัวเรือน	ร้อยละ 2
- อื่นๆ	ร้อยละ 2

หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

โรงงานอุตสาหกรรม, บริษัท, ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่สำคัญ จำนวน 51 แห่ง ประกอบด้วย

(1) บริษัท กลาสไคท์ จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 1
(2) หจก. เจริญทรัพย์ไพศาล	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 1
(3) บริษัท ทีนอนเดอะวินเนอร์ จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 1
(4) บริษัท ยูเนี่ยน คิวคอส จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 1
(5) หจก. เบิร์ด แอนด์ บุม เอ็นจิเนียริง	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 1
(6) บริษัท อีเมค	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 1
(7) บริษัท น้ำมัน ทีพีไอ จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(8) บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(9) หจก. ย่งเซ่งเฮง	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(10) บริษัท ไดมอนด์พลาสติก จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(11) บริษัท จิบฮั่วเซียงจัน จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(12) บริษัท ศิลปทอไทย	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2

(13) บริษัท นูสปอร์ต จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(14) บริษัท สร้อยทอง จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(15) บริษัท ศรีระยองชัย จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(16) บริษัท นวศรก่อสร้าง จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(17) โรงสีสมบูรณ์การค้า	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(18) บริษัท ดีเลอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(19) หจก. ช.ชัยวัฒน์ คอนกรีต	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(20) บริษัท ไดโน อิเลคทริก จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(21) บริษัท ดิงแฟร์ (ประเทศไทย) จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(22) ร้านอุดมพาณิชย์ค้าไม้	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(23) บริษัท แสงไฟบูลย์ ลามินเนท จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(24) บริษัท ชัยพงษ์ เอ็นจิเนียริง	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(25) สมภา กลั่นสุภา	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(26) บริษัท โปรเซสชั่นแอนด์โปรโมชัน จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(27) บริษัท ภักดี แฟกซ์เตอร์	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(28) บริษัท ไทยคอนเวอร์ตติ้ง เซ็นเตอร์ จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(29) บริษัท วายซี โปรดักส์ จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
(30) บริษัท วีวี เอ็น จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 4
(31) บริษัท ดัชเชส ฟลอราห์ จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 4
(32) บริษัท ไทยฮา จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 5
(33) หจก. รวมเจริญชัย	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 5
(34) บริษัท อมร ศูนย์รวมอะไหล่อิเล็กทรอนิกส์ จก.	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 6
(35) บริษัท ศรีธวัชอุตสาหกรรม จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 6
(36) น้ำดื่มเทพพนม (มูลนิธิธิปตพัลลภ)	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 6
(37) หจก. สมบูรณ์ เกรทเตอร์	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 6
(38) บริษัท ร็อคมิวสิก จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 6
(39) บริษัท ไดอานา คามิโอ จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 6
(40) มลฑลเบเกอร์รี่	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 6
(41) บริษัท พี ออดิโอ จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 7
(42) บริษัท โปรเทค เฟอไรท์ จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 7
(43) บริษัท ปานมงคลอุตสาหกรรม จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 7
(44) โรงงานเชียงแสนหัตถกรรม	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 7

(45) บริษัท เกียงเจริญค้าผลผลิต	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 8
(46) หจก. ยิ่งเฮง	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 8
(47) บริษัท ธนเทวทิน จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 8
(48) บริษัท สวัสดิ์พลาสติก	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 8
(49) หจก.พรหมพิจิตร จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 8
(50) บริษัท พัฒนาชัย เคมีคอล จำกัด	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 8
(51) มีโกดัง 2 แห่ง	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 1,5

หมู่บ้านจัดสรร จำนวน 7 หมู่บ้าน

1. หมู่บ้านปาริชาติ	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 1
2. หมู่บ้านมณฑลนคร	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
3. หมู่บ้านนารามย์	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 2
4. หมู่บ้านกฤษฎาโครงการที่ 1	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 4
หมู่บ้านกฤษฎาโครงการที่ 2,3	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 8
หมู่บ้านกฤษฎาโครงการที่ 4	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 4
5. หมู่บ้านจันทิมา	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 4
6. หมู่บ้านกาเดินปาล์ม วิลเลส	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 5
7. หมู่บ้านปภัสสร	ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ 6

กิจการบ้านเช่า, ห้องให้เช่า มีจำนวน 73 ราย 1,354 ห้อง

1. หมู่ที่ 1 มีห้องให้เช่า จำนวน 10 ราย 100 ห้อง
2. หมู่ที่ 2 มีห้องให้เช่า จำนวน 30 ราย 801 ห้อง
3. หมู่ที่ 4 มีห้องให้เช่า จำนวน 7 ราย 120 ห้อง
4. หมู่ที่ 5 มีห้องให้เช่า จำนวน 5 ราย 91 ห้อง
5. หมู่ที่ 6 มีห้องให้เช่า จำนวน 14 ราย 122 ห้อง
6. หมู่ที่ 7 มีห้องให้เช่า จำนวน 2 ราย 10 ห้อง
7. หมู่ที่ 8 มีห้องให้เช่า จำนวน 5 ราย 110 ห้อง

6. สภาพสังคม

1. สถานการศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง
คือ โรงเรียนคลองบางกระทึก ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 2
- โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา 1 แห่ง
คือ โรงเรียนวัดดอนหวาย(นครรัฐประสาธ) ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 5

- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 10 แห่ง
(หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, หมู่บ้านปาริชาติ, ร.ร.วัดดอนหวาย และ ร.ร. คลองบางกระทึก
หนังสือพิมพ์ที่รับ - รายสัปดาห์ประกอบด้วย หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น(ยอดแหลมนิวส์)
- รายวันประกอบด้วย 1) หนังสือพิมพ์มติชน 2) หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ
3) หนังสือพิมพ์เดลินิวส์
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 1 แห่ง
คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบางกระทึก (งานถ่ายโอน สปช.)

2. สถาบันทางศาสนา

1. วัด มีจำนวน 2 แห่ง และสำนักวิปัสสนา 1 แห่ง สำนักสงฆ์ 1 แห่ง ประกอบด้วย

(1) วัดคงคารามดอนหวาย	ตั้งอยู่หมู่ที่ 5
(2) วัดญาณเวศกวัน	ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
(3) สำนักวิปัสสนามูลนิธิแนบมหานิรนนท์	ตั้งอยู่หมู่ที่ 1
(4) สำนักสงฆ์น้ำทองสิกขาลัย	ตั้งอยู่หมู่ที่ 6
2. ศาลเจ้า มีจำนวน 1 แห่ง คือ ศาลเจ้าแม่เซ่งเนี่ยะ บริเวณตลาดริมน้ำดอนหวาย หมู่ที่ 5

3. การสาธารณสุข

- สถานีอนามัยประจำตำบลบางกระทึก 1 แห่ง
ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 2 บ้านคลองบางกระทึก ติดถนนพุทธมณฑลสาย 5
- สถานพยาบาลเอกชน 1 แห่ง
ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 4 บ้านในริมถนนสายไร่จิง - ทรงคนอง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน 2 แห่ง
ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 5 บ้านโคกหวาย (บริเวณชุมชนตลาดดอนหวาย)
- อัตราการมีการใช้ส้วมราดน้ำ 100 เปอร์เซนต์

4. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- ที่ทำการตำรวจชุมชนประจำตำบล 1 แห่ง
(ตั้งอยู่ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ปากทางเข้าหมู่บ้านประภัสสร)
- ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 1 แห่ง
- ศูนย์ป้องกันและปราบปรามยาเสพติด 1 แห่ง

7. การบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคม

เส้นทางคมนาคมหลัก

(1) ถนนพุทธมณฑลสาย 5 จากแยกถนนปิ่นเกล้า-นครชัยศรี ผ่านตำบลบางเตย ตำบลบางกระทึก ตำบลไร่จิ้ง และตำบลอ้อมน้อย เชื่อมถนนเพชรเกษม

(2) ถนนไร่จิ้ง-ทรงคนอง (สาย 6) จากแยกถนนปิ่นเกล้า-นครชัยศรี ผ่านตำบล หอมเกร็ด ตำบลทรงคนอง ตำบลบางเตย ตำบลบางกระทึก ตำบลไร่จิ้งและตำบลท่าตลาด ตำบลยายชา เชื่อมถนนเพชรเกษม

เส้นทางคมนาคมภายในตำบล

- ถนนลูกรัง 4 สาย ระยะทาง 1,600 เมตร
- ถนนลาดยาง 4 สาย ระยะทาง 4,800 เมตร
- ถนนคอนกรีต 31 สาย ระยะทาง 23,617 เมตร

2. การโทรคมนาคม

- โทรศัพท์สาธารณะ 40 แห่ง
- โทรศัพท์บ้านประมาณร้อยละ 90

3. การไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าใช้ทุกหมู่บ้าน
- มีไฟฟ้าสาธารณะริมทาง ดำเนินการและจัดสรรงบประมาณโดยองค์การบริหาร

ส่วนตำบล บางกระทึก

4. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- แม่น้ำท่าจีน 1 สาย

ไหลผ่านเขตตำบลบางกระทึก หมู่ที่ 7, 5, 4 และ 2 เป็นระยะทาง 1,200 เมตร

- ลำคลอง 11 สาย

ประกอบด้วย

1) คลองรางหนองเสา	ไหลผ่าน	หมู่ 1	ระยะทาง 2,400 เมตร
2) คลองใหม่เจริญสุข	ไหลผ่าน	หมู่ 1, 2	ระยะทาง 2,500 เมตร
3) คลองเจริญพร	ไหลผ่าน	หมู่ 1, 2	ระยะทาง 1,100 เมตร
(กั้นเขตระหว่างหมู่ 1 กับหมู่ 2)			
4) คลองเพิ่มพูนสุข	ไหลผ่าน	หมู่ 2	ระยะทาง 800 เมตร
5) คลองยายสา	ไหลผ่าน	หมู่ 2	ระยะทาง 3,000 เมตร
6) คลองหัวคนเพลง	ไหลผ่าน	หมู่ 4, 8	ระยะทาง 3,000 เมตร
7) คลองบางกระทึก	ไหลผ่าน	หมู่ 1, 2, 3, 4, 8	ระยะทาง 5,400 เมตร

8) คลองวัฒนา	ไหลผ่าน	หมู่ 5,6, 7	ระยะทาง 3,500 เมตร
9) คลองสวนฝ้าย	ไหลผ่าน	หมู่ 7	ระยะทาง 800 เมตร
10) คลองรางขวาง	ไหลผ่าน	หมู่ 7	ระยะทาง 400 เมตร

5. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ประปาหมู่บ้าน 11 แห่ง

8. ข้อมูลอื่นๆ

1. มวลชนจัดตั้ง

- อาสาป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 52 นาย

2. กลุ่มอาชีพหรือกลุ่มอื่นๆ

- กลุ่มสตรีพัฒนาบางกระทึก จำนวน 1 กลุ่ม สมาชิก 40 คน
- กลุ่มสตรีรักบางกระทึก จำนวน 1 กลุ่ม สมาชิก 60 คน
- กลุ่มเกษตรพัฒนาตำบลบางกระทึก จำนวน 1 กลุ่ม สมาชิก 60 คน
- ชมรมเรารักคลองวัฒนา จำนวน 1 กลุ่ม สมาชิก 79 ครั้วเรือน
- กลุ่มรักษาสีงแวดล้อม 1 กลุ่ม สมาชิก 20 คน คูคลองตำบลบางกระทึก หมู่ที่ 1
- กลุ่มรักษาสีงแวดล้อม 1 กลุ่ม สมาชิก 25 คน คูคลองตำบลบางกระทึก หมู่ที่ 2
- กลุ่มรักษาสีงแวดล้อม 1 กลุ่ม สมาชิก 30 คน คูคลองตำบลบางกระทึก หมู่ที่ 3,4,8
- กลุ่มรักษาสีงแวดล้อม จำนวน 1 กลุ่ม สมาชิก 25 คน คูคลองตำบลบางกระทึก หมู่ที่ 5,6,7
- ศูนย์กีฬาตำบลบางกระทึก จำนวน 1 แห่ง
- ชมรมเบ็ดมิตัน ตำบลบางกระทึก จำนวน 1 แห่ง สมาชิก 23 คน
- ชมรมแอโรบิค ตำบลบางกระทึก จำนวน 3 แห่ง ดังนี้
 - (1) ชมรมแอโรบิค โรงยิมฯ โรงเรียนวัดดอนหวาย จำนวน 300 คน
 - (2) ชมรมแอโรบิค หมู่บ้านปาริชาติ จำนวน 200 คน
 - (3) ชมรมแอโรบิค หมู่บ้านมณฑลนคร จำนวน 100 คน

9. ศักยภาพในตำบล

1. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลในปัจจุบัน

- (1) พนักงานส่วนตำบล 21 คน ประกอบด้วย ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 10 คน ตำแหน่งในส่วนการคลัง 6 คน ตำแหน่งในส่วนโยธา 3 คน ตำแหน่งในส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2 คน

- (2) ลูกจ้างประจำ 13 คน
- (3) พนักงานจ้างตามภารกิจ 15 คน
- (4) พนักงานจ้างทั่วไป 17 คน
- (5) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 16 คน

ตารางที่ 1 ระดับการศึกษาของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก

ระดับการศึกษา	พนักงานส่วนตำบล	ลูกจ้าง	สมาชิกสภาอบต.
1. ป.4	-	4	2
2. ป.6	-	11	-
3. ม.3	-	6	2
4. มศ.3	-	2	3
5. มศ.5	-	-	2
6. ม.6	-	1	1
7. ปกส.ต้น	1	-	1
8. ปวช.	3	7	1
9. ปวท.	1	-	-
10. ปวส.	1	6	-
11. อนุปริญญา	-	-	1
12. ปริญญาตรี	15	8	2
13. ปริญญาโท	-	-	1
รวม	21	45	16

2. สักยภาพของตำบลบางกระทีก

ตำบลบางกระทีก มีหมู่บ้านทั้งหมด 8 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| (1) นายบัญชา วุฒิสังคะ | กำนันตำบลบางกระทีก |
| (2) นางปัทมา ธีรัมย์ | ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 |
| (3) นายศักดิ์สิทธิ์ แยมทวี | ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 |
| (4) นายศิริ เพ็งจันทร์ | ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1 |
| (5) นายรัช ศรีผึ้ง | ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2 |
| (6) นายพนม แยมเดช | ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2 |
| (7) นายไพรัตน์ การะเวก | ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2 |
| (8) นายนิรันดร์ นาคไร่จิง | ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3 |

(9) นายสมศักดิ์ คุ่มกระตีก	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3
(10) นายพิเชษฐ์ เสี่ยงเสนาะ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3
(11) นายประภาส กล้าเสือ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4
(12) นายวิฑูรย์ จักรเพชร	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4
(13) นายนรินทร์ แยมประยูร	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4
(14) นายอรรณ บำรุงพีช	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5
(15) นายประสิทธิ์ ฤทธิการณ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5
(16) นายขุนเลี้ยง เอี่ยมสอาด	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6
(17) นายสมบุญ อชมหาตม์	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6
(18) นายสมหวัง เนียมสวัสดิ์	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6
(19) นายบุญนะ ศรีสนิท	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7
(20) นายจำลอง จูคำ	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7
(21) นางประยงค์ มีประชา	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7
(22) นายเสถียร มีทวี	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8
(23) นางนิลวรรณ บัวกนก	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8
(24) นางคาราณี โคมเผือก	ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8
(25) นายชนกวิวัฒน์ เฟ่งศรีๆ	สารวัตรกำนัน
(26) นายสมพงษ์ ปุณณาสาตร์	สารวัตรกำนัน

(5) รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปีงบประมาณ 2549 จำนวนทั้งสิ้น
43,629,575.88 บาท (ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2549)

แยกเป็น

(1) รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	3,925,940.37 บาท
(2) รายได้ที่ส่วนราชการต่างๆ จัดเก็บให้	27,870,374.36 บาท
(3) เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	3,848,398.00 บาท
(4) เงินรายได้ที่ อบต.จัดหาเอง (กิจการพาณิชย์)	3,595,968.00 บาท
(5) รายได้จากทรัพย์สิน (ดอกเบี้ย)	250,145.15 บาท
(6) รายได้จากโครงการถ่ายโอนฯ	4,138,750.00 บาท
(เงินอุดหนุนทั่วไปประจวบัตถุประสงค์)	

ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

เป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำ อุดมสมบูรณ์ การคมนาคมสะดวก เป็นเขตปริมณฑลเหมาะแก่การลงทุน แหล่งท่องเที่ยวที่ขึ้นชื่อในด้านเศรษฐกิจพึ่งตนเองคือ ตลาดริมน้ำดอนหวาย

หมู่ที่ 1 บ้านคลองเจริญพร

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ	ติดกับหมู่ที่ 3 ,เทศบาลศาลายา
ทิศใต้	ติดกับตำบลกระทุ่มล้ม อำเภอสองพี่น้อง
ทิศตะวันออก	ติดกับตำบลกระทุ่มล้ม
ทิศตะวันตก	ติดกับหมู่ที่ 2 , ตำบลไร่จิง

สภาพทั่วไปของชุมชน

สภาพทั่วไปของชุมชน จะเป็นชุมชนที่อยู่อาศัยและอุตสาหกรรมมีบางส่วนเป็นพื้นที่เกษตรกรรม เช่น ทำนา

อาชีพ

รับจ้าง ทำการเกษตรกรรม

ห้องให้เช่า

จำนวน 10 ราย มี 100 ห้อง

ถนน

มีถนนคอนกรีต	จำนวน 3 เส้น	กว้าง 4 เมตร	ยาว 3,500 เมตร
มีถนนแอสฟัลต์ติก	จำนวน 1 เส้น	กว้าง 5 เมตร	ยาว 600 เมตร
มีถนนลูกรัง	จำนวน 1 เส้น	กว้าง 6 เมตร	ยาว 400 เมตร

คลอง

1. คลองรางหนองเสา กว้าง 7 เมตร ยาว 2,400 เมตร ลึก 3-4 เมตร
2. คลองใหม่เจริญสุข กว้าง 6 เมตร ยาว 2,500 เมตร ลึก 3 เมตร
3. คลองเจริญพร กว้าง 5 เมตร ยาว 1,100 เมตร ลึก 3 เมตร

สภาพการใช้งานถนนภายในชุมชนและระหว่างชุมชน

สภาพของถนนบางช่วงมีสภาพสมบูรณ์ ถนนจะไม่มีป้ายบอกทาง

หมู่ที่ 2 บ้านบางกระทึก

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ	ติดกับหมู่ที่ 3 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 4
ทิศใต้	ติดกับตำบลไร่จิง , กระทุ่มล้ม , อำเภอสามปราชญ์
ทิศตะวันออก	ติดกับหมู่ที่ 1
ทิศตะวันตก	ติดกับแม่น้ำท่าจีน

สภาพทั่วไปของชุมชน

สภาพทั่วไปของชุมชน จะเป็นที่อยู่อาศัยหนาแน่น เนื่องจากมีพื้นที่มาก และจำนวนประชากรหนาแน่น และมีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดย่อมอยู่หลายแห่ง

อาชีพ

รับจ้าง ทำการเกษตรกรรม อุตสาหกรรมครัวเรือน

ห้องให้เช่า

จำนวน 30 ราย มี 801 ห้อง

ถนน

มีถนนคอนกรีต	จำนวน 7 เส้น	กว้าง 4 เมตร	ยาว 10,677 เมตร
มีถนนลูกรัง	จำนวน 2 เส้น	กว้าง 4 เมตร	ยาว 800 เมตร

คลอง / แม่น้ำ

1. คลองบางกระทึก กว้าง 10 เมตร ยาว 5,400 เมตร ลึก 5 เมตร
2. คลองใหม่เจริญสุข กว้าง 6 เมตร ยาว 2,500 เมตร ลึก 3 เมตร
3. คลองเพิ่มพูน กว้าง 5 เมตร ยาว 800 เมตร ลึก 3 เมตร
4. คลองยายสา กว้าง 8 เมตร ยาว 3,000 เมตร ลึก 4 เมตร
5. ติดแม่น้ำท่าจีน ยาว 200 เมตร

สภาพการใช้งานของถนนในชุมชนและระหว่างชุมชน

สภาพของถนนส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีต ถนนจะไม่มีป้ายบอกทาง ถนนบางช่วงเป็นทางโค้งอันตราย และในหมู่ 2 จะมีถนนพุทธมณฑลสาย 5 ตัดผ่าน

การสาธารณสุข

มีสถานีอนามัยตำบล และศูนย์กีฬาตำบล

การศึกษา

มีโรงเรียนคลองบางกระทึก

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

มีสำนักวิปัสสนามูลนิธิแนบมหานิรานนท์

หมู่ 3 บ้านรางหนองเสือ

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ ติดกับหมู่ที่ 8 , พุทธมณฑลศาลายา

ทิศใต้ ติดกับหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 1

ทิศตะวันออก ติดกับพุทธมณฑล , เทศบาลศาลายา

ทิศตะวันตก ติดกับหมู่ที่ 8

สภาพทั่วไปของชุมชน

สภาพทั่วไปของชุมชน เป็นชุมชนขนาดเล็กมีประชากรน้อย ส่วนมากรับจ้าง

อาชีพ

เกษตรกรรมเป็นบางส่วน รับจ้าง

ห้องให้เช่า

จำนวน - ราย

ถนน

มีถนนคอนกรีต จำนวน 4 เส้น กว้าง 4 เมตร ยาว 1,000 เมตร

คลอง

คลองบางกระทึก กว้าง 10 เมตร ยาว 5,400 เมตร ลึก 5 เมตร

สภาพการใช้งานของถนนภายในชุมชนและระหว่างชุมชน

สภาพถนนสมบูรณ์ ส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตในซอยของหมู่บ้าน

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

มีวัดญาณเวศกวัน

หมู่ 4 บ้านโน

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ	ติดกับ หมู่ที่ 6 , 5
ทิศใต้	ติดกับ หมู่ที่ 8 , 2
ทิศตะวันออก	ติดกับ พุทธมณฑล
ทิศตะวันตก	ติดกับ แม่น้ำท่าจีน

สภาพทั่วไปของชุมชน

สภาพทั่วไปของชุมชนเป็นที่อยู่อาศัยประชากรหนาแน่น และมีหมู่บ้านจัดสรร และมีการทำการเกษตรกรรม เช่นทำนา ทำสวนผลไม้

อาชีพ

รับจ้าง เกษตรกรรม ค้าขาย

ห้องให้เช่า

จำนวน 7 ราย มี 120 ห้อง

ถนน

มีถนนคอนกรีต จำนวน 6 เส้น กว้าง 5 เมตร ยาว 4,770 เมตร

คลอง

คลองห้วยคนเพลง กว้าง 7 เมตร ยาว 3,000 เมตร ลึก 4 เมตร

สภาพการใช้งานของถนนในชุมชนและระหว่างชุมชน

สภาพของถนนในหมู่บ้านเป็นถนนคอนกรีต ถนนจะไม่มีป้ายบอกทาง และจะมีถนนพุทธมณฑลสาย 5 ตัดผ่าน

อื่นๆ

ประตูละบายน้ำ 1 แห่ง

หมู่ 5 บ้านโคกหวาย

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ	ติดกับ หมู่ที่ 7 , 6
ทิศใต้	ติดกับ หมู่ที่ 4
ทิศตะวันออก	ติดกับ หมู่ที่ 4 และ หมู่ที่ 6
ทิศตะวันตก	ติดกับ แม่น้ำท่าจีน

สภาพทั่วไปของชุมชน

สภาพทั่วไปของชุมชน เป็นชุมชนมีประชากรอยู่อย่างหนาแน่น เป็นแหล่งส่วนรวมทางด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว ของตำบลบางกระทึก มีการทำการค้าขาย และการเกษตรกรรมเป็นบางส่วน

สภาพเศรษฐกิจ

อาชีพ

ค้าขาย รับราชการ รับจ้าง ทำการเกษตรกรรม

ห้องให้เช่า

จำนวน 5 ราย มี 91 ห้อง

ถนน

มีถนนคอนกรีต จำนวน 3 เส้น กว้าง 4 เมตร ยาว 600 เมตร

มีถนนแอสฟัลต์ติก จำนวน 2 เส้น กว้าง 5 เมตร ยาว 1,900 เมตร

คลอง / แม่น้ำ

ติดแม่น้ำท่าจีน ยาว 600 เมตร

สภาพการใช้งานของถนนในชุมชนและระหว่างชุมชน

สภาพถนนสมบูรณ์ใช้การได้ดี

การศึกษา

มีโรงเรียนวัดดอนหวาย

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

มีวัดคงคารามดอนหวาย มีศาลเจ้าแม่เซ่งเนี่ยะ

หน่วยงานราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก

สถานที่ท่องเที่ยว

ตลาดริมน้ำดอนหวาย

หมู่ที่ 6 บ้านคลองวัฒนา

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ	ติดกับ บางส่วนติดหมู่ที่ 7 , ตำบลบางเตย
ทิศใต้	ติดกับ หมู่ที่ 4, 5
ทิศตะวันออก	ติดกับ พุทธมณฑล
ทิศตะวันตก	ติดกับ หมู่ที่ 5, 7

สภาพทั่วไปของชุมชน

สภาพทั่วไปของชุมชน จะเป็นชุมชนที่อยู่อาศัย ริมคลองและพื้นที่จัดสรร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรม และหมู่บ้านจัดสรร

อาชีพ

เกษตรกรรม รับจ้าง ค้าขาย อุตสาหกรรมในครัวเรือน

ห้องให้เช่า

จำนวน 14 ราย มี 122 ห้อง

ถนน

มีถนนคอนกรีต	จำนวน 5 เส้น	กว้าง 4 เมตร	ยาว 2,220 เมตร
มีถนนแอสฟัลติก	จำนวน 1 เส้น	กว้าง 5 เมตร	ยาว 2,300 เมตร

คลอง

คลองวัฒนา กว้าง 8 เมตร ยาว 3,500 เมตร ลึก 4 เมตร

สภาพการใช้งานของชุมชนและระหว่างชุมชน

สภาพถนนสมบูรณ์ใช้ได้ดี

หน่วยงานราชการ

ที่ทำการสายตรวจตำรวจชุมชน

หมู่ที่ 7 บ้านคลองสวนฝ้าย

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ	ติดกับ ถนน ปิ่นเกล้า-นครชัยศรี , ตำบลบางเตย
ทิศใต้	ติดกับ หมู่ที่ 6 , 5
ทิศตะวันออก	ติดกับ หมู่ที่ 6, ตำบลบางเตย
ทิศตะวันตก	ติดกับ ตำบลบางเตย และ แม่น้ำท่าจีน

สภาพทั่วไปของชุมชน

สภาพทั่วไปของชุมชน เป็นชุมชนที่อยู่อาศัยประกอบอาชีพ เกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำสวน

อาชีพ

เกษตรกรรม รับจ้าง ค้าขาย รับราชการ

ห้องให้เช่า

จำนวน 2 ราย มี 10 ห้อง

คลอง

1. คลองวัฒนา	กว้าง 8 เมตร	ยาว 3,500 เมตร	ลึก 4 เมตร
2. คลองสวนฝ้าย	กว้าง 5 เมตร	ยาว 800 เมตร	ลึก 3 เมตร
3. คลองรางขวาง	กว้าง 7 เมตร	ยาว 400 เมตร	ลึก 3 เมตร

สภาพการใช้งานของถนนในชุมชนและระหว่างชุมชน

สภาพของถนนสมบูรณ์ใช้ได้ดี

หมู่ที่ 8 บ้านนอก

ที่ตั้ง

ทิศเหนือ	ติดกับ หมู่ที่ 4
ทิศใต้	ติดกับ หมู่ที่ 2, 3
ทิศตะวันออก	ติดกับ พุทธมณฑล
ทิศตะวันตก	ติดกับ หมู่ที่ 4

สภาพทั่วไปของชุมชน

สภาพทั่วไปจะเป็นที่อยู่อาศัยหนาแน่น ประชากรส่วนใหญ่จะมีการทำเกษตร เช่น ทำสวน ทำนา โรงงานอุตสาหกรรมและหมู่บ้านจัดสรร

อาชีพ

รับจ้าง รับราชการ เกษตรกรรม

ห้องให้เช่า

จำนวน 5 ราย มี 110 ห้อง

ถนน

มีถนนคอนกรีต	จำนวน 3 เส้น	กว้าง 4 เมตร	ยาว 850 เมตร
มีถนนลูกรัง	จำนวน 1 เส้น	กว้าง 4 เมตร	ยาว 400 เมตร

คลอง

- | | | | | | | |
|------------------------|----|------|-----------|------|-------|------|
| 1. คลองหัวคนเพลง กว้าง | 7 | เมตร | ยาว 3,000 | เมตร | ลึก 4 | เมตร |
| 2. คลองบางกระทึก กว้าง | 10 | เมตร | ยาว 5,400 | เมตร | ลึก 5 | เมตร |

สภาพการใช้งานของถนนภายในชุมชนและระหว่างชุมชน

สภาพของถนนค่อนข้างสมบูรณ์ จะไม่มีป้ายจราจรบอกทางตามบริเวณทางแยกทางโค้ง และมีต้นไม้บริเวณทางโค้ง

ผลการพัฒนา อบต.บางกระทึกที่ผ่านมา

1. การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและสังคม

- | | | |
|--|------------------|-----|
| - โครงการเพิ่มพูนความรู้ประชาคมหมู่บ้าน/ตำบล | งบประมาณ 10,000 | บาท |
| - โครงการจัดเก็บข้อมูลตำบล (จปฐ.) | งบประมาณ 23,000 | บาท |
| - โครงการอบรมเกษตรกรปลูกข้าว | งบประมาณ 20,000 | บาท |
| - โครงการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ | งบประมาณ 216,000 | บาท |
| - โครงการสวัสดิการสงเคราะห์คนพิการ | งบประมาณ 10,000 | บาท |
| - ค่าวัสดุการเกษตร | งบประมาณ 80,000 | บาท |
| - ค่าวัสดุไฟฟ้าสาธารณะ | งบประมาณ 200,000 | บาท |

2 การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2.1 งานถนน

- (1)โครงการปรับปรุงผิวจราจรปูแอสฟัลต์ติกคอนกรีต หมู่ที่ 5 งบประมาณ 133,000 บาท
บริเวณทางเข้าศาลเจ้าแม่เซ่งเนี่ยะ กว้าง 5 เมตร ยาว 95 เมตร
พื้นที่ดำเนินการ 475 ตารางเมตร
- (2)โครงการปรับปรุงผิวจราจรปูแอสฟัลต์ติกคอนกรีต หมู่ที่ 1 งบประมาณ 450,600 บาท (บริเวณหมู่บ้านดงาราศี) กว้าง 5 เมตร ยาว 210 เมตร
พื้นที่ดำเนินการไม่น้อยกว่า 1,502 ตารางเมตร
- (3)โครงการก่อสร้างถนน คสล. หมู่ที่ 1 งบประมาณ 523,160 บาท
บริเวณคลองรางหนองเสา กว้าง 0.15 เมตร ยาว 285 เมตร
พื้นที่ดำเนินการไม่น้อยกว่า 902 ตารางเมตร
- (4)โครงการติดตั้งป้ายบอกเส้นทาง งบประมาณ 480,000 บาท
พื้นที่ตำบลบางกระทึก จำนวน 6 จุด

2.2 งานสะพานและเขื่อน

- โครงการก่อสร้างเขื่อน คสล. กันดินพัง หมู่ที่ 2 งบประมาณ 700,000 บาท
เทียบคลองใหม่เจริญสุข

2.3 งานวางท่อประปา / รางระบายน้ำ

- (1)โครงการวางท่อระบายน้ำพร้อมบ่อพัก คสล. หมู่ที่ 6 งบประมาณ 257,400 บาท
บริเวณเข้าบ้านนายจอก อินจินดา ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง
0.60 เมตร จำนวน 105 ท่อน บ่อพัก คสล. 1.10 x 1.10 เมตร จำนวน 12 บ่อ
- (2)โครงการวางท่อระบายน้ำพร้อมบ่อพัก คสล. หมู่ที่ 2 งบประมาณ 1,195,000 บาท
บริเวณซอยเชรามิก ถนนพุทธมณฑลสาย 5
ท่อระบายน้ำ คสล.เส้นผ่าศูนย์กลาง 0.60 เมตร จำนวน 429 ท่อน
บ่อพัก คสล.1.10 x 1.10 เมตร พร้อมฝาบ่อพัก คสล.พร้อมรางวี
ขนาด กว้าง 0.60 เมตร ยาว 429 เมตร หนา 0.15 เมตร พร้อมป้าย 1 ป้าย
- (3)โครงการปรับปรุงท่อเมนต้นประปา หมู่ที่ 6 งบประมาณ 481,650 บาท
ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 3 นิ้ว BSM คัดน้ำเงิน
จำนวน 195 ท่อน พร้อมป้าย 1 ป้าย
- (4)โครงการปรับปรุงท่อเมนต้นประปา หมู่ที่ 2 งบประมาณ 91,000 บาท
ซอยเชรามิก ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้ว ยาว 32 BSM
คัดน้ำเงิน จำนวน 50 ท่อน พร้อมป้าย 1 ป้าย
- (5)โครงการปรับปรุงซ่อมแซมฝาบ่อพัก หมู่ที่ 2 งบประมาณ 98,176 บาท
บริเวณซอยมะขามหวาน ฝาบ่อพักเป็นฝาเหล็กตะแกรง
ขนาด 1.00x1.20 เมตร จำนวน 6 ฝา
- (6)โครงการปรับปรุงซ่อมแซมฝารางระบายน้ำเหล็ก หมู่ที่ 5 งบประมาณ 303,472 บาท
บริเวณศาลเจ้าแม่เซ่งเนี่ยะ ขนาด กว้าง 0.38 เมตร ยาว 76 เมตร พร้อมป้าย 1 ป้าย

3. การดำเนินงานด้านแหล่งน้ำ

-

4. การดำเนินงานด้านสาธารณสุข

- โครงการส่งเสริมสุขภาพชมรมผู้สูงอายุ งบประมาณ 250,000 บาท
- อุดหนุนชมรมแอโรบิคตำบลบางกระทีก 3 ชมรม งบประมาณ 195,000 บาท
- อุดหนุนชมรมเบดมินตัน งบประมาณ 45,000 บาท
- อุดหนุนชมรมผู้สูงอายุ งบประมาณ 170,000 บาท
- ค่าใช้จ่ายในการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า งบประมาณ 20,000 บาท
- ค่าใช้จ่ายในการป้องกันโรคไข้เลือดออก งบประมาณ 100,000 บาท

5. การดำเนินงานด้านการเมือง การบริหาร

- โครงการอบรมสัมมนา ฐาน ผู้นำชุมชน กลุ่มแม่บ้าน ผู้สูงอายุ กลุ่มสตรี อปพร. พนักงานส่วนตำบล สมาชิก อบต. งบประมาณ 300,000 บาท

- โครงการเพิ่มพูนความรู้ประชาคมหมู่บ้านและประชาคมตำบลงบประมาณ 10,000 บาท

6. การดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- ค่าใช้จ่ายในการจัดงานวันสำคัญทางราชการ เช่น งานวันเฉลิมพระชนมพรรษา งบประมาณ 150,000 บาท

- โครงการจัดงานวันสงกรานต์และวันผู้สูงอายุ งบประมาณ 100,000 บาท

- โครงการจัดงานประเพณีลอยกระทง งบประมาณ 120,000 บาท

- ค่าใช้จ่ายโครงการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบางกระทึก งบประมาณ 300,00 บาท

ได้แก่ การประเมินผลการจัดการเรียนการสอน , การจัดหาสื่อการเรียนการสอน, วัสดุอุปกรณ์ โครงการจัดหาอุปกรณ์เครื่องเล่นเด็ก, ฝึกอบรมครูเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน, จัดการแข่งขันกีฬา, โครงการอาหารกลางวันเด็กก่อนวัยเรียน ฯลฯ

7. การดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสังคม

- โครงการจัดงานวันรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อม งบประมาณ 100,000 บาท

- โครงการน้ำใส - ในบางกระทึก หมู่ที่ 1-8 งบประมาณ 100,000 บาท

- ค่าใช้จ่ายที่ถังขยะมูลฝอย งบประมาณ 1,752,000 บาท

- โครงการจัดหาถังขยะ งบประมาณ 100,000 บาท

8. การดำเนินงานด้านยาเสพติด

- ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์ เวชภัณฑ์ เพื่อตรวจหาสารเสพติด ในการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด งบประมาณ 50,000 บาท

9. การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว

- ค่าเลี้ยงรับรอง ของที่ระลึก สำหรับผู้มาตรวจเยี่ยม เยี่ยมชม ศึกษา ฐาน ฯลฯ งบประมาณ 40,000 บาท

10. การดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- เงินสำรองจ่าย กรณีจำเป็นและฉุกเฉิน เพื่อบรรเทา ความเดือดร้อนของประชาชน งบประมาณ 100,000 บาท

ภารกิจหลักในการศึกษาวิจัย ปี 2550

ภารกิจหลักในการศึกษาวิจัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึกในปี 2550 แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม ด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการควบคุมและป้องกันโรค

ในการปฏิบัติการกิจของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจุบันได้มีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ขอรับการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดำเนินการประเมินผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 8 เดือน แล้วทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจความพึงพอใจ การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาเพื่อตอบสนองภารกิจดังกล่าว ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการ/กิจกรรม 4 โครงการ คือ กิจกรรมเกี่ยวกับงานพัฒนาสวัสดิการสังคม การจัดเก็บภาษี การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และการควบคุมและป้องกันโรค
2. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการวัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการโดยพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจ

หน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง หมายถึง สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรในโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก จัดขึ้นจำนวน 4 โครงการ โดยประกอบด้วยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การปฏิบัติงาน หมายถึง การให้บริการของบุคลากรในโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึกใน 4 โครงการ ได้แก่ การให้บริการด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม การให้บริการด้าน

การจัดเก็บภาษี (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน กิจกรรมพิเศษที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ)
การให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การให้บริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค
ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้ง
ภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2.ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของ อบต. เพื่อเป็น
แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
- 3.ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการของ อบต. เพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่
ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 4.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนด
ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กร
ได้อย่างยุติธรรม

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งเนื้อหาเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- 1) นโยบายการพัฒนาจังหวัด
- 2) กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ
- 3) แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
- 4) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 5) ข้อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2549
- 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. นโยบายการพัฒนาจังหวัด

- *วิสัยทัศน์จังหวัดนครปฐม*

“เป็นแหล่งผลิตอาหารปลอดภัย สินค้าเกษตรอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เชิงสุขภาพ เสริมสร้างคุณภาพชีวิต และการพัฒนาที่ยั่งยืน”

- *ประเด็นยุทธศาสตร์*

1. เป็นแหล่งผลิตอาหารปลอดภัยและสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก
2. ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเชิงสุขภาพ
3. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการพัฒนาที่ยั่งยืน
4. การพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

- *เป้าประสงค์*

1. เพิ่มมูลค่าและการส่งออกสินค้าเกษตรและเกษตรอุตสาหกรรม
2. เพิ่มรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยว
3. เสริมสร้างคุณภาพชีวิตผ่านเกณฑ์ จปฐ.
4. สร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการและกระบวนการ

ยุติธรรมของรัฐ

- ยุทธศาสตร์

1. พัฒนาระบบการผลิตในการเสริมสร้างความปลอดภัยของเกษตรอุตสาหกรรม
2. เสริมสร้างเครือข่ายการศึกษาและประสานการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเกษตรและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาการผลิตสินค้าเกษตรอุตสาหกรรมที่ปลอดภัย
3. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์และการตลาด
4. ส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและมูลค่าผลผลิตของสินค้า OTOP และ SMEs
5. ส่งเสริมและผลักดันให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต
6. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม
7. เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
8. ปรับปรุงศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว
9. พัฒนาขีดสมรรถนะ วัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรและหน่วยงานของรัฐ
10. ปรับปรุงรูปแบบการทำงาน อำนาจความสะดวก ลดขั้นตอนและกระบวนการทำงาน การให้บริการประชาชน
11. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่
12. มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ

- วิสัยทัศน์การพัฒนาอำเภอ

1. เป็นเมืองปราศจากมลภาวะ อนุรักษ์แม่น้ำลำคลองเพื่อให้ประชาชนมีน้ำสะอาดเพียงพอสำหรับการบริโภค อุปโภค และการเกษตร
2. ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบาย มีระบบสาธารณสุขการที่เพียงพอ
3. เป็นศูนย์กลางทางการศึกษาเยาวชนมีความเสมอภาคทางการศึกษา และมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง ตลอดจนอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
4. ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนมีความเป็นอยู่แบบเรียบง่าย สนับสนุนความเป็นอยู่แบบเศรษฐกิจพอเพียง
5. ส่งเสริมการรวมกลุ่มของเกษตรกรและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ บริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแบบยั่งยืน
6. เป็นเมืองที่ปลอดภัยและอาชญากรรม ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
7. ส่งเสริมการรวมกลุ่มการเกษตร เพื่อผลผลิตที่มีคุณภาพและปริมาณตรงกับความต้องการของตลาด

8. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนเล่นกีฬาและนันทนาการทุกประเภท เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ และมีสถานพยาบาลที่ทันสมัย มีการให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึง

2. กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจในกิจกรรม/โครงการ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม
2. ด้านการจัดเก็บภาษี
3. ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
4. ด้านการควบคุมและป้องกันโรค

3. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

● ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ยินดี หรือเป็นสุขที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่บุคคลได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม

เวทิส กาญจนแก้ว (2544 : 4) ได้นิยามคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง

พนิดา โวทานัง (2542 : 18) สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีของบุคคล โดยแสดงออกถึงความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ สุขใจ ให้ค่าและเห็นคุณค่าต่อสิ่งนั้น หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้อย่างเหมาะสมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

วัลลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รวดเร็วทันเวลา ต่อเนื่อง และก้าวหน้า

ชนะ กล้าชิงชัย (2541 : 5) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นผลทางจิตวิทยา สรีระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าคลั่งคลั่งสนใจเลือกใช้บริการ

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

- ทฤษฎีความพึงพอใจ

Abraham H. Maslow (1970 : 69-80) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเริ่มพัฒนาจากความต้องการระดับต่ำ (Lower Needs) ก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วจะเกิดความต้องการในระดับสูง (Higher Needs) ต่อไป โดยได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีพ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นทางใจ
3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) เป็นความต้องการให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก การได้รับความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้สังคมหรือบุคคลอื่นๆ ยกย่องสรรเสริญ
5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Realization or Self Actualization Needs) เป็นความต้องการที่อยากแก่การแสวงหา

Gilmer (1966 : 380-384) มีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานว่า เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน คือ การจูงใจ และองค์ประกอบภายนอก เช่น รางวัล และมีความเห็นว่าความพึงพอใจ นอกจากเกิดจากองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากองค์ประกอบส่วนบุคคลได้อีก ได้แก่

1. เพศ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย เพราะมีความต้องการด้านการเงินและความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย
2. จำนวนผู้อยู่ในอุปการะ พบว่า ผู้ที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อยู่ในความอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย เนื่องจากปัญหาสถานะบีบคั้นทางการเงิน

3. ระยะเวลาในการทำงาน ในระยะแรกที่เริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นก็จะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุมากขึ้น และขวัญในการทำงานสูงสุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

4. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพนักงาน เจ้าหน้าที่พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่นๆ กลับพบว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. บุคลิกภาพส่วนตัว เป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Heider (1953 : อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ : 2540) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความเชื่อ ค่านิยม
2. สิ่งแวดล้อม
3. ภาษาเป็นสื่อของความคิด
4. การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
5. ประสบการณ์ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
6. อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
7. ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
8. การมีผลตอบแทน
9. ความคาดหวัง
10. การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
11. การเกิดผลต่อส่วนรวม

4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

● ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม กิจการ หรือการกระทำใดใดของบุคคลหนึ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งในอันที่พึงจะได้รับความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยาก เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏ

ในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ที่มี 7 ตัวอักษร และสามารถให้ความหมาย ได้ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ
ต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว
ทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่า
ที่ผู้รับบริการคาดหวัง

ประยูร กาญจนกุล (อ้างใน ธารนทร เจริญจิตต์ 2548 : 20) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง
กิจการที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการโดยส่วนรวม ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ กิจการ
ที่ตอบสนองบริการประชาชน เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น
และกิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า
การประปา องค์การโทรศัพท์ เป็นต้น

● หลักการของการให้บริการ

กุลชน หนาพงศ์ธร (2537 : 34) เห็นว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ ได้แก่
หลักความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค
ความประหยัด และความสะดวก

ส่วนคลาส และดาเน็ต (อ้างใน ธารนทร เจริญจิตต์ 2548 : 21) เห็นว่า การให้บริการ
ควรยึดหลักปฏิบัติ คือ ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องงานที่กำหนดเท่านั้น (Specification) หมายถึง
การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริการและผู้รับบริการ ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการ
ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง ควรให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
เท่าเทียมกัน (Equality) และไม่มีอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง (Affective Neutrality)

Parasuraman (1985) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนอง
ความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและ
ยี่ห้อผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิต
แต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการ คือ
บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้

ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

Scardina (1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ อันประกอบด้วย

1. สิ่งจับต้องได้ (Tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ
2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (Reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม
3. การสนองตอบผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ
4. การให้ความเชื่อมั่น ผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) ได้แก่ การดูแล และสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

● ประเภทของการให้บริการ

Helen Woodruffe (อ้างใน ชิริกิติ นวรัตน์ ณ อุทยา : 2547 , 9-10) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่นำมาใช้ในการจำแนกประเภทของบริการ มีอาทิเช่น

1. สิ่งที่ใช้เป็นหลักในการให้บริการ
 - 1.1 การบริการที่อาศัยคนเป็นหลัก (People-Based Services) เช่น บริการของกักตาดการ บริการที่ปรึกษากฎหมาย บริการด้านการศึกษา เป็นต้น
 - 1.2 การบริการที่ต้องอาศัยอุปกรณ์เป็นหลัก (Equipment-Based Services) เช่น เครื่องฟอกเงินอัตโนมัติ บริการล้างรถ โรงภาพยนตร์ เป็นต้น
2. ระดับของการติดต่อกับผู้ใช้บริการ (Level of Contact)
 - 2.1 บริการที่มีการติดต่อกับผู้ใช้บริการมาก (High Contact Service) เช่น บริการด้านการศึกษา บริการกักตาดการ เป็นต้น
 - 2.2 บริการที่มีการติดต่อกับผู้ใช้บริการน้อย (Low Contact Service) เช่น บริการโรงภาพยนตร์ บริการโทรศัพท์ เป็นต้น
3. การมุ่งหวังกำไรจากการให้บริการ (Profit Orientation) ออกเป็น 2 ประเภท คือ
 - 3.1 บริการที่ไม่มุ่งหวังกำไร เช่น บริการจากหน่วยงานของรัฐ บริการจากมูลนิธิ เป็นต้น
 - 3.2 บริการที่มุ่งหวังกำไร เช่น บริการจากธนาคารพาณิชย์เอกชน บริการจากโรงแรม บริการจากบริษัทนำเที่ยว เป็นต้น

5. ข้อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. 2549

ตามที่สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. ได้แจ้งให้จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นชะลอการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549 ไว้ก่อนจนกว่า ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. จะแก้ไขปรับปรุงเงื่อนไขและวิธีการดังกล่าวใหม่ รายละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง 1. นั้น

ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. ในการประชุมครั้งที่ 2/2549 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2549 ได้มีมติเห็นชอบกำหนดเงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษขึ้นใหม่ โดยยกเลิกเงื่อนไขและวิธีการกำหนดไว้เดิม ฉะนั้น สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. จึงขอยกเลิกแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องตามหนังสือสั่งการที่กำหนดไว้เดิม และขอชักซ้อมแนวทางปฏิบัติในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นตามเงื่อนไขและวิธีการที่ ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. กำหนดดังนี้

1. ภายในเดือนตุลาคมของทุกปี ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านการประเมินการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในปีงบประมาณที่แล้วมา ในระดับคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และมีวงเงินคงเหลือจากค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นยังไม่ถึงร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะรับการประเมิน เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ พร้อมกำหนดวงเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ เป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่จะขอใช้ต่อคณะกรรมการข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น (ก.จังหวัด) เพื่อรับทราบการประเมิน และเสนอโครงการ/กิจกรรมที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือลดขั้นตอนการทำงาน หรือการบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามมติการประเมินและตัวชี้วัดในมิติที่ 4 จำนวน 1 โครงการ/กิจกรรม กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวแห่งใดมีวงเงินคงเหลือไม่เพียงพอแก่การจัดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ได้ให้ ก. จังหวัดทราบด้วย

สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณสมบัติตามข้อ 1. เสนอขอรับการประเมินได้ภายในเดือนเมษายน 2549 โดยให้ถือผลการประเมินการปฏิบัติงานตั้งแต่เดือนมกราคม 2549 เป็นต้นไป หรือกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณสมบัติตามข้อ 1. ได้รับความเห็นชอบตัวชี้วัดตามเงื่อนไขและวิธีการเดิมแล้ว ก็ไม่ต้องเสนอขอความเห็นชอบใหม่แต่ให้นำแบบประเมินใหม่มาใช้ในการดำเนินการแทน และให้เสนอโครงการ/กิจกรรมตามมิติ ที่ 4 ให้ ก. จังหวัด ทราบเพิ่มเติม ทั้งนี้ให้นำผลการคัดเลือกและผลคะแนนประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2548 ตามหนังสืออ้างถึง 2. มาใช้

ประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ตามเงื่อนไขและวิธีการที่ ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. กำหนด

2. ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินตามข้อ 1. ดำเนินการตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.) เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 8 เดือน โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายนของปีเป็นต้นไป แล้วทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 2.

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานผลการปฏิบัติงานตามมิติและตัวชี้วัด พร้อมทั้งจัดทำแบบแสดงรายจ่ายด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นฯ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 3. เสนอ ก. จังหวัด

4. ให้ ก. จังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการฯ ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------|
| (1) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน ก.จังหวัด 1 คน | เป็นประธาน |
| (2) กรรมการผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ก. จังหวัด 1 คน | เป็นอนุกรรมการ |
| (3) ผู้แทนส่วนราชการ 1 คน | เป็นอนุกรรมการ |
| (4) ผู้แทนสถาบันการศึกษา 2 คน | เป็นอนุกรรมการ |
| (5) ท้องถิ่นจังหวัดหรือผู้แทน 1 คน | เป็นอนุกรรมการ |
| | และเลขานุการ |

ทำการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแบบประเมินฯ (สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.) แล้วรายงานสรุปผลการประเมินให้ ก.จังหวัด เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมิน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านการประเมินต้องได้รับคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75

5. ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับความเห็นชอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการจาก ก. จังหวัด แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประกอบด้วย นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นประธาน ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหัวหน้าส่วนราชการเป็นกรรมการ โดยนำเงินส่วนที่เหลือจากกรณีค่าใช้จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ไม่สูงกว่าร้อยละ 40 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปี ที่ขอรับการประเมินมาจัดสรรจ่ายเป็นประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ ในจำนวนเงินตามผลคะแนนประเมินที่ได้รับโดยคิดค่าความดังนี้

5.1 การกำหนดวงเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

= (วงเงิน 40 % ที่คงเหลือ) x (ผลคะแนนประเมิน)

โดยให้จ่ายจากเงินรายได้ ที่ไม่รวมถึงเงินอุดหนุนและเงินกู้หรือเงินอื่นใด

5.2 อัตราเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษที่ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำหรือพนักงานจ้างได้รับ ต้องไม่เกินอัตราที่กำหนดตามสัดส่วน ผลคะแนนประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่ได้รับความเห็นชอบจาก ก. จังหวัด ดังนี้

(1) คะแนนประเมินตั้งแต่ 75 คะแนน มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษไม่เกิน 3 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

(2) คะแนนประเมินตั้งแต่ 95 คะแนนขึ้นไปและมีวงเงินคงเหลือจากกรณี ค่าใช้จ่าย เงินเดือน ค่าจ้าง และประโยชน์ตอบแทนอื่นฯ เพียงพออาจเสนอขออนุมัติต่อ ก. จังหวัด เพื่อให้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษเกินกว่า 3 เท่า แต่ไม่เกิน 5 เท่าของอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทนได้

โดยใช้ฐานเงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ณ วันที่ 1 ตุลาคม ของปีที่ขอรับการประเมิน

5.3 การพิจารณารายจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ

(1) ให้คณะกรรมการ ฯ ตามข้อ 5. พิจารณารายจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ด้วยความเป็นธรรม และโปร่งใส โดยให้จัดกลุ่มข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำปีทั้งปีดังนี้

(1.1) ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ที่ได้รับการเลื่อนเงินเดือนประจำปี 2 ขั้น กลุ่มที่ได้เลื่อน 1.5 ขั้น และกลุ่มที่ได้เลื่อน 1 ขั้น

(1.2) ลูกจ้างประจำ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม เช่นเดียวกับข้าราชการ

(1.3) พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ได้รับการเลื่อนขั้นค่าตอบแทนประจำปี 1 ขั้น และได้รับค่าตอบแทนพิเศษร้อยละ 5 กลุ่มผู้ที่ได้เลื่อน 1 ขั้น และได้รับค่าตอบแทนพิเศษร้อยละ 4 กลุ่มผู้ที่ได้เลื่อน 1 ขั้น และได้รับค่าตอบแทนพิเศษร้อยละ 3 และกลุ่มผู้ที่ได้เลื่อน 1 ขั้นแต่ไม่ได้รับค่าตอบแทนพิเศษ

(1.4) พนักงานจ้างทั่วไป แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีเด่น และกลุ่มผู้ที่ได้รับผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับดี

โดยให้คณะกรรมการฯ พิจารณารายจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ลดหลั่นกันตามผลการเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน หรือผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปีแล้วแต่กรณี แต่ต้องไม่เกินวงเงินและอัตราที่กำหนดไว้ในข้อ 5.1 และ 5.2

แล้วจัดทำบันทึกรายงานการประชุมของคณะกรรมการฯ และรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้เพื่อการตรวจสอบ กรณีที่มีการกล่าวหาว่ามีการทุจริตหรือเรียกรับผลประโยชน์

(2) ผู้มีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ได้แก่

(2.1) ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างประจำต้องเป็นผู้ที่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างในปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินทั้งปี รวม 2 ครั้ง (1 เมษายน และ 1 ตุลาคม) ไม่น้อยกว่า 1 ขั้นสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างประจำผู้ได้รับเงินเดือน หรือค่าจ้างถึงขั้นสูงของอันดับหรือตำแหน่งให้นำการได้รับเงินตอบแทนพิเศษครั้งขึ้น (ร้อยละ 2) และหนึ่งขั้น (ร้อยละ 4) ในปีงบประมาณนั้นมารวมเพื่อประกอบการพิจารณาเช่นเดียวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำปีด้วย

(2.2) พนักงานจ้าง ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการเลื่อนขั้นค่าตอบแทนในปีงบประมาณนั้น (1 ครั้ง) ไม่น้อยกว่า 1 ขั้น

(2.3) พนักงานจ้างทั่วไป ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณนั้นทั้งปี (รวม 2 ครั้ง) ในระดับดีขึ้นไป

ทั้งนี้ ให้รวมถึงข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างที่รับเงินเดือน ค่าจ้าง หรือค่าตอบแทนจากงบประมาณเงินอุดหนุนของรัฐบาลด้วย

(3) การพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แก่ผู้ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเข้าเป็นข้าราชการใหม่ หรือผู้ได้รับการแต่งตั้งโอนย้าย หรือผู้ที่ออกจากราชการซึ่งไม่ใช่เพราะเหตุกระทำผิดวินัย หรือไม่ผ่านการทดลองปฏิบัติราชการ ต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติตามข้อ 5.3 และให้พิจารณาจ่ายตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

6. ให้นายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ออกคำสั่งการให้ได้รับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ แล้วจัดส่งสำเนาคำสั่งพร้อมแบบรายงานผลฯ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 4. รายงานจังหวัด และให้จังหวัดรวบรวมจัดทำเป็นแบบรายงานผลฯ ส่งให้สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก.อบต. จำนวน 1 ชุด

7. กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษได้ทันภายในปีงบประมาณนั้น ให้ดำเนินการบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแนวทางที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ตามหนังสือที่อ้างถึง 3.

8. สำหรับการจ่ายขาดเงินสะสม เพื่อนำมาจ่ายเป็นเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 โดยให้

ถือเป็นรายจ่ายในปีงบประมาณนั้น และเมื่อรวมกับค่าใช้จ่ายประจำปีตามบัญชี มาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

9. กรณีมีการกล่าวหาว่ามีการทุจริตหรือเรียกรับผลประโยชน์จากการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและหรือนายอำเภอ พิจารณาใช้อำนาจในการกำกับดูแลสั่งสอบสวนข้อเท็จจริงหรือให้ชี้แจง หากพบกรณีความผิดให้พิจารณาลงโทษทางวินัยหรือดำเนินการตามกฎหมายแก่ผู้เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด โดยถือปฏิบัติตามหนังสือที่อ้างถึง 4. ซึ่งกรณีดังกล่าวถือเป็นการทุจริตต่อหน้าที่และเป็นความผิดมูลฐานตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. 2542 โดยเมื่อมีการร้องทุกข์กล่าวโทษพนักงานสอบสวนต้องส่งสำนวนให้ ป.ป.ช. ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่มีการร้องทุกข์กล่าวโทษ หากมีมูลอาจดำเนินการยึดทรัพย์ได้โดยไม่ต้องรอผลการดำเนินคดีอาญาของพนักงานสอบสวนได้

10. ให้จังหวัดจัดทำประกาศ กำหนดเงื่อนไขและวิธีการฯ ตามร่างประกาศสั่งที่ส่งมาด้วย 5. เสนอ ก. จังหวัด พิจารณาให้ความเห็นชอบ แต่ให้ประธาน ก. จังหวัด รอการลงนามในประกาศไว้ก่อนจนกว่าประธาน ก. กลาง จะลงนามในประกาศ ก. กลาง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบอีกครั้งหนึ่ง กรณีประกาศ ก. จังหวัดสอดคล้องกับประกาศ ก.กลางให้ถือว่า ก.กลางได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้จัดส่งสำเนาประกาศให้สำนักงาน ก.จ. ก.ท. และ ก. อบต. จำนวน 1 ชุด

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ

ธนาร เจริญจิตต์ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดนครปฐมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการเสริมพิเศษ และบริการที่เกี่ยวข้องของบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยสุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัทที่อยู่ในเขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 401 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ บริการโทรศัพท์พื้นฐานธรรมดาและบริการที่เกี่ยวข้อง ส่วนบริการเสริมพิเศษความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ การรับรู้สิทธิประโยชน์ของการใช้บริการโทรศัพท์ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมไม่แตกต่างกัน มีเพียงเฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์การใช้บริการโทรศัพท์ต่างกันเท่านั้นที่มีระดับความพึงพอใจในการคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์โดยรวมแตกต่างกัน

บังอร ภักดี (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจการบริการงานสารบรรณ โรงเรียนเทคโนโลยี ชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจ ความคิดเห็นของครู จำนวน 80 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณมีมนุษยสัมพันธ์ดี บรรยากาศของผู้ปฏิบัติงานเป็นมิตร การให้บริการของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนการพัฒนาบุคลากรที่รับผิดชอบงานสารบรรณ การเผยแพร่ความรู้เรื่องระบบการไหลเวียน เจตคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานสารบรรณ ความพร้อมและความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การอำนวยความสะดวก การจัดระบบควบคุมงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ ความเพียงพอของกลุ่มมือ และการนิเทศติดตามงานและประเมินผลงานสารบรรณ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

พุทธรักษ์ จินดาโรจน์ (2545) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครอง ครู และนักเรียนของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนในจังหวัดขอนแก่น เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น กับกลุ่มประชากรในโรงเรียน 2 แห่ง ประกอบด้วย ผู้ปกครอง จำนวน 326 คน ครู จำนวน 32 คน และนักเรียน จำนวน 326 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 704 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครอง ครูและนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยผู้ปกครองมีความพึงพอใจด้านปัจจัยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผู้เรียนและด้านกระบวนการ โดยทั้งสองด้านมีความพึงพอใจเท่ากัน ครูมีความพึงพอใจด้านกระบวนการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปัจจัยและด้านผู้เรียนตามลำดับ นักเรียนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปัจจัยและด้านผู้เรียนตามลำดับ ทั้งผู้ปกครอง ครูและนักเรียนมีความเห็นตรงกันว่า การจัดการศึกษาของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน ควรพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียนทั้งด้านผู้เรียน ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัย โดยเน้นการพัฒนาทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดตามวัยและระดับชั้นของนักเรียน

วีระ คีมั่น (2542) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ระดับตำบล และแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานีนามัย โดยใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในจังหวัดพิจิตร จำนวน 107 สถานีนามัย 209 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลส่วนใหญ่ร้อยละ 60.77 อยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และระดับตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แบบภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานีนามัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาวะผู้นำแบบมุ่งงานสูง มุ่งสัมพันธ์สูงจะทำให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสูงที่สุด

ศุภลักษณ์ พูลเกษม (2548) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษา ต่อกระบวนการเรียนการสอน แผนกบริการธุรกิจและแผนกช่างอุตสาหกรรมของโรงเรียน เทคโนโลยีชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มนักเรียนนักศึกษา จำนวน 603 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนแผนกบริการธุรกิจ และแผนกช่างอุตสาหกรรมของโรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า พฤติกรรมการสอนของอาจารย์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ส่วนด้านการตรงต่อเวลา บรรยายภาสในการเรียน การจัดกระบวนการเรียนการสอนเน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ การวัดและประเมินผลเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดอยู่ในระดับมาก และการเตรียมการสอนมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของนักเรียนนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนใน 6 ด้านโดยภาพรวมพบว่า คะแนนเฉลี่ย มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อรพินท์ บุญนาค และอัจฉรา เอ็นซ์ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของ ประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยเก็บ ข้อมูลกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณของศูนย์ฯ และโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 785 ราย แยกเป็นผู้ที่เคยไปใช้บริการ 419 ราย และผู้ที่ไม่เคยไปใช้บริการ 366 ราย ด้านความพึงพอใจ ของประชาชนต่อศูนย์ฯ และโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ประชาชนผู้ที่เคยไปใช้บริการต่างยอมรับ ว่ามีความพึงพอใจกับบริการต่างๆ ที่ได้รับเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะผู้ที่ไปใช้บริการที่ศูนย์ฯ นั้นมี ฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ ส่วนใหญ่จึงไม่มีความคาดหวัง และยอมรับความพึงพอใจได้ง่ายกว่าผู้มี ฐานะทางเศรษฐกิจที่สูงกว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการให้บริการในแต่ละเรื่อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระพิก อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มประชากร โดยศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ 4 โครงการที่กำหนดไว้

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย 4 โครงการ/กิจกรรม ได้แก่

1. ด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม
2. ด้านการจัดเก็บภาษี
3. ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
4. ด้านการควบคุมและป้องกันโรค

โดยแต่ละโครงการได้สำรวจใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิก รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. และการเข้าร่วมกิจกรรม 2) ด้านบุคลากร ได้แก่ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมกัน 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา และ 4) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก จังหวัดนครปฐม จำนวน 9,012 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม ถึงวันที่ 30 กันยายน 2550

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยประมาณ 920 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ YAMANE ซึ่งมีสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า e = 0.06)

ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ที่	โครงการ/กิจกรรม	ขนาดประชากร ทั้งหมด (คน)	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
1.	การพัฒนาสวัสดิการสังคม	150	150
2.	การจัดเก็บภาษี	230	230
3.	การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	9,012	269
4.	การให้บริการป้องกันและควบคุมโรค	9,012	269
	รวม		918

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก ภารกิจหลักที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึกต้องดำเนินการในรอบปี โครงการต่างๆ ทั้งที่ได้ดำเนินการไปแล้วและอยู่ระหว่างการดำเนินการ

2. ศึกษารายละเอียดจากผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อศึกษาความต้องการของรูปแบบการประเมิน

3. ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบรวมของโครงการทั้ง 4 โครงการ ได้แก่ 1) ด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม 2) ด้านการจัดเก็บภาษี 3) ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 4) ด้านการควบคุมและป้องกันโรค

4. ผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ
6. ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ
7. เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยให้ผู้ตอบกรอกเอง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลภายในเดือนกันยายน 2550 โดยให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง และให้นักวิจัยจากสถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลมาดำเนินการในขั้นตอนลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล บางกระทึกของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการโดยตรง เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร 2) ด้าน ความพึงพอใจในสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านความพึงพอใจในกระบวนการการ ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึกเป็น ผู้ดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วยผู้เข้าร่วมกิจกรรม 4 โครงการ ได้แก่ 1) การให้บริการด้านงานพัฒนา สวัสดิการสังคม 2) การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษี โรงเรือน กิจการพิเศษที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 3) การให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 4) การให้บริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค

กำหนดการเก็บข้อมูลของกลุ่มผู้มารับบริการในแต่ละกลุ่มที่ต้องการเก็บมีจำนวน 921 ชุด จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถามได้ จำนวน 933 ชุด โดยสามารถเก็บได้เกิน 100 เปอร์เซ็นต์ โดยแบ่งออกเป็น งานบริการด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม จำนวน 208 ชุด การให้บริการด้าน การจัดเก็บภาษี (รวมทั้งภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน กิจการพิเศษที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพ) จำนวน 183 ชุด การให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 212 ชุด และการให้บริการด้านการควบคุมและป้องกัน จำนวน 330 ชุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 คนต่อ 1 ชุดต่อ 1 ความพึงพอใจที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก

ระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยภาพรวม ทั้ง 3 ด้านของทั้ง 4 โครงการ ได้แก่ การให้บริการ ด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี การให้บริการด้านการซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค ได้รับความพึงพอใจจาก ประชาชนที่มารับบริการ ร้อยละ 73

(1) ด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม

ลักษณะทั่วไปของการมาใช้บริการด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53 ส่วนเพศชายร้อยละ 47 กลุ่มอายุอยู่ในช่วง 50 ปีขึ้นไป มากที่สุดถึงร้อยละ 38 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี อายุ 30-39 ปี และอายุ 20-29 ปี คือ ร้อยละ 25 21 และ 15 ตามลำดับ ส่วนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีเพียงร้อยละ 1

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99 ประมาณ 2 ใน 3 มีสถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 70) รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 21 ส่วนแยกกันอยู่มีเพียง ร้อยละ 1

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไป

	จำนวน (n = 208)	ร้อยละ
เพศ (n = 207)		
ชาย	97	46.9
หญิง	110	53.1
อายุ (n = 205)		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.0
20-29 ปี	31	15.1
30-39 ปี	43	21.0
40-49	51	24.9
50 ปีขึ้นไป	78	38.0
ศาสนา (n = 206)		
พุทธ	203	98.5
คริสต์	1	0.5
อิสลาม	2	1.0
อื่นๆ	-	-
สถานภาพการสมรส (n = 203)		
โสด	42	20.6
สมรส	142	70.0
หม้าย-หย่าร้าง	17	8.4
แยกกันอยู่	2	1.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 41 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย ร้อยละ 24 ส่วนผู้ที่ประกอบอาชีพเกษตรกร รับราชการ และอาชีพอื่น ๆ (ไม่มีงานทำ แม่บ้าน และอยู่บ้านเลี้ยงหลาน) มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 10 และ 9 ตามลำดับ นอกนั้นเป็นนักเรียนนักศึกษา ที่มีเพียงร้อยละ 5

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในระดับประถมศึกษาถึงร้อยละ 44 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. และระดับปริญญาตรีที่มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 15 และ 13 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือ และจบระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	จำนวน (n = 208)	ร้อยละ
อาชีพ (n = 196)		
นักเรียน	3	1.5
นักศึกษา	7	3.6
รับราชการ	20	10.2
เกษตรกร	21	10.7
ค้าขาย	47	24.0
รับจ้าง	80	40.8
อื่นๆ	18	9.2
ระดับการศึกษา (n = 208)		
ไม่ได้เรียน	8	3.8
ประถมศึกษา	91	43.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	32	15.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	31	14.9
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	13	6.3
ปริญญาตรี	26	12.5
ปริญญาตรีขึ้นไป	7	3.4
อื่นๆ	-	-

ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 97) มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่อยู่รวมกันน้อยกว่า 10 คน ส่วนที่มีจำนวน 11-15 คน และ 16 คนขึ้นไปมีเพียงร้อยละ 2 และ 1 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยอยู่รวมกันประมาณ 5 คนในครัวเรือนเดียวกัน

ส่วนรายได้ของครอบครัวส่วนใหญ่ คือ 4,001-8,000 บาท มีร้อยละ 36 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 4,000 บาท 8,001-12,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท คือ ร้อยละ 19 และ 16 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อยู่ในเขต อบต. บางกระทึกส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ 40 รองลงมา คือ 11-30 ปี 31-50 ปี 51-70 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 17 และ 14 ตามลำดับ และส่วนที่อยู่มากกว่า 70 ปี มีเพียงร้อยละ 4 โดยเฉลี่ยระยะเวลาที่อยู่ในเขต อบต. บางกระทึก คือ 24 ปี

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	จำนวน (n = 208)	ร้อยละ
สมาชิกในครัวเรือน (n = 202)		
น้อยกว่า 10 คน	201	96.5
11 - 15 คน	5	2.5
16 คนขึ้นไป	2	1.0
ค่าเฉลี่ย = 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.06		
รายได้ (n = 197)		
ไม่มีรายได้	16	8.1
ต่ำกว่า 4, 000 บาท	39	19.8
4,001 - 8000 บาท	70	35.5
8,001 - 12,000 บาท	33	16.8
12,001 - 15,000 บาท	7	3.6
มากกว่า 15,000 บาท	32	16.2
ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. (n = 203)		
น้อยกว่า 10 ปี	83	39.9
11 - 30 ปี	52	25.0
31- 50 ปี	36	17.3
51-70 ปี	28	13.5
มากกว่า 70 ปี	9	4.3
ค่าเฉลี่ย = 23.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 21.91		

**ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก
ในกิจกรรมด้านการให้บริการด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม**

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสวัสดิการสังคมโดยภาพรวมของ อบต. บางกระทึกพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 74 (ค่าเฉลี่ย = 74.24)

ผู้มาใช้บริการของ อบต. บางกระทึกเกือบครึ่งหนึ่ง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 คือ ร้อยละ 41 รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ซึ่งมีอยู่ร้อยละ 22 ส่วนกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจในระดับอื่นๆ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 9 8 และ 7 ตามลำดับ และกลุ่มที่มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 มีสัดส่วนใกล้เคียงลดหลั่นลงไปเช่นกัน คือ ร้อยละ 5 4 และ 3 ตามลำดับ (ดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม	จำนวน (n=208)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	45	22.2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	9	4.4
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	15	7.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	18	8.8
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	11	5.4
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	6	2.9
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	16	7.7
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	102	41.3

ค่าเฉลี่ย = 74.24

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 16.99

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อบุคลากรของ อบต. บางกระทึก

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 74 (ค่าเฉลี่ย = 74.65)

ผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทึก ที่มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรต่ำกว่าร้อยละ 50 พบได้ในจำนวนเกือบครึ่งหนึ่ง คือ ร้อยละ 45 รองลงมา คือ ผู้มารับบริการที่มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป คือ ร้อยละ 23 ส่วนผู้มารับบริการที่มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65 มีความพึงพอใจในบริการในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 12 11 และ 9 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วยังพบว่า ไม่ปรากฏระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 (ดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	จำนวน (n = 208)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	47	23
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	24	11.6
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	18	8.7
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	23	11.2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	-	-
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	93	45.5

ค่าเฉลี่ย = 74.65

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 16.47

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต. บางกระทึก

ผลจากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต. บางกระทึก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 76 (ค่าเฉลี่ย = 76.06)

ผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทึก เกือบครึ่งหนึ่ง คือ ร้อยละ 49 มีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำกว่าร้อยละ 50 รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป คือ ร้อยละ 27 ส่วนผู้มารับบริการที่มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 และระดับความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 55-60 มีความพึงพอใจในบริการในสัดส่วนใกล้เคียงลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 8 6 และ 5 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วยังพบว่า ไม่ปรากฏระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 (ดังตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n =205)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	56	27.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	10	4.9
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	12	5.8
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	17	8.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	10	4.9
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	-	-
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	100	48.8

ค่าเฉลี่ย = 76.06

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 17.31

**ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ
ของ อบต. บางกระทึก**

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านกระบวนการให้บริการ
ของ อบต. บางกระทึก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 75
(ค่าเฉลี่ย = 75.05)

ผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทึก จำนวนร้อยละ 45 มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ
การให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 รองลงมา คือ มีระดับความพึงพอใจ
มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป (ร้อยละ 36) ส่วนผู้มารับบริการที่มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ
50-55 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65
มีความพึงพอใจในบริการในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 8 และ 5 ตามลำดับ นอกจากนี้
แล้วยังพบว่า ไม่ปรากฏความพึงพอใจของผู้มารับบริการในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ
65-70 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80
(ดังตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการการให้บริการ	จำนวน (n =206)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	74	36.1
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	10	4.9
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	11	5.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	17	8.3
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	112	45.4

ค่าเฉลี่ย = 75.05

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 17.19

(2) ด้านงานการจัดเก็บภาษี

ลักษณะทั่วไปของการมารับบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการเป็นเพศชาย และเพศหญิงในสัดส่วนพอๆ กัน คือ ร้อยละ 49 และ 51 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป คือ ร้อยละ 29 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี อายุ 30-39 ปี และอายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 26 23 และ 20 ตามลำดับ ส่วนผู้มารับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น

ผู้มารับบริการทุกคน (ร้อยละ 100) นับถือศาสนาพุทธ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 72 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 20 ส่วนที่เป็นหม้าย-หย่าร้างและแยกกันอยู่มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 4 และ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไป

	จำนวน (n = 183)	ร้อยละ
เพศ (n = 181)		
ชาย	89	49.2
หญิง	92	50.8
อายุ (n = 180)		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.7
20-29 ปี	36	20.0
30-39 ปี	42	23.3
40-49	46	25.6
50 ปีขึ้นไป	53	29.4
ศาสนา (n = 183)		
พุทธ	183	100.0
คริสต์	-	-
อิสลาม	-	-
อื่นๆ	-	-
สถานภาพการสมรส (n = 181)		
โสด	37	20.4
สมรส	131	72.4
หม้าย-หย่าร้าง	8	4.4
แยกกันอยู่	5	2.8

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 41 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 34 และ 11 ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ประมาณ 1 ใน 3 (ร้อยละ 38) มีการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 17 และ 16 ตามลำดับ ส่วนผู้มารับบริการที่ไม่ได้เรียนหนังสือพบเพียงร้อยละ 2 เท่านั้น

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	จำนวน (n = 183)	ร้อยละ
อาชีพ (n = 178)		
นักเรียน	-	-
นักศึกษา	7	3.9
รับราชการ	20	11.3
เกษตรกร	12	6.7
ค้าขาย	73	41.0
รับจ้าง	60	33.7
อื่นๆ	6	3.4
ระดับการศึกษา (n = 183)		
ไม่ได้เรียน	3	1.6
ประถมศึกษา	69	37.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	29	15.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	31	16.9
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	15	8.3
ปริญญาตรี	25	13.7
ปริญญาตรีขึ้นไป	11	6.0
อื่นๆ	-	-

ผู้มารับบริการเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 97) มีสมาชิกในครัวเรือนอยู่รวมกันน้อยกว่า 10 คน ส่วนที่มีสมาชิกในครัวเรือน จำนวนมากกว่า 16 คนขึ้นไป และ 11-15 คนมีส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 2 และ 1 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยอยู่รวมกันประมาณ 5 คนในครัวเรือนเดียวกัน

รายได้ของครอบครัวส่วนใหญ่ ที่ได้มากกว่า 4,001-8,000 บาท พบได้ในผู้มารับบริการ จำนวนร้อยละ 43 รองลงมา มีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 4,000 บาท มากกว่า 15,000 บาท และ 8,001-12,000 คือ ร้อยละ 17 16 และ 15 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่มียาได้ และผู้ที่มีรายได้ 12,001-15,000 บาท มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 5 และ 4 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	จำนวน (n = 183)	ร้อยละ
สมาชิกในครัวเรือน (n = 183)		
น้อยกว่า 10 คน	178	97.3
11 - 15 คน	2	1.1
16 คนขึ้นไป	3	1.6
ค่าเฉลี่ย = 4.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.21		
รายได้ (n = 175)		
ไม่มีรายได้	9	5.1
ต่ำกว่า 4,000 บาท	29	16.6
4,001 - 8000 บาท	75	42.9
8,000° 12,000 บาท	27	15.4
12,001 - 15,000 บาท	7	4.0
มากกว่า 15,000 บาท	28	16.0

ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. บางกระทึก ของผู้มารับบริการส่วนใหญ่น้อยกว่า 10 ปี คือ ร้อยละ 40 รองลงมา คือ 11-30 ปี และ 31-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28 และ 18 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่เข้ามาอาศัยอยู่ในเขต อบต. มากกว่า 70 ปี มีเพียงร้อยละ 6 โดยเฉลี่ยระยะเวลาที่อยู่ในเขต ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก 21 ปี (ดังตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	จำนวน (n = 183)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. (n = 183)		
น้อยกว่า 10 ปี	74	40.4
11 - 30 ปี	51	27.9
31- 50 ปี	33	18.0
51-70 ปี	15	8.2
มากกว่า 70 ปี	10	5.5
ค่าเฉลี่ย = 21.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 18.78		

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทีก ในกิจกรรมด้านการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีโดยภาพรวม

จากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านกระบวนการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของ อบต. บางกระทีก พบว่า โดยเฉลี่ยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 68 (ค่าเฉลี่ย = 68.19)

ผู้มารับบริการเกือบครึ่งหนึ่ง คือ จำนวนร้อยละ 47 มีความพึงพอใจด้านการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีในภาพรวม ที่ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25 ส่วนระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 พบน้อยที่สุดในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 3 (ดังตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี	จำนวน (n = 183)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	46	24.8
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	12	6.5
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	5	2.7
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	12	6.5
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	8	4.4
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	6	3.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	9	4.9
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	85	46.9

ค่าเฉลี่ย = 68.19

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 15.47

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อบุคลากร ของ อบต. บางกระทึก

ผลจากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 75 (ค่าเฉลี่ย = 75.63)

ผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทึก มีความพึงพอใจในบริการของบุคลากร ในระดับ ความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 มากที่สุด คือ ร้อยละ 44 รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 โดยคิดเป็นร้อยละ 25 และ 13 ตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 มีสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 9 นอกจากนี้แล้วยังพบว่า ไม่ปรากฏระดับความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 75-80 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 และระดับความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 55-60 (ดังตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	จำนวน (n = 183)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	46	25.1
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	24	13.1-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	17	9.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	16	8.7
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	80	43.8

ค่าเฉลี่ย = 75.63

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 15.69

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต. บางกระทึก

จากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 80 (ค่าเฉลี่ย = 80.09)

ผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทึกเกือบครึ่งหนึ่ง คือ ร้อยละ 48 มีความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 23 ส่วนระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 มีสัดส่วนใกล้เคียงลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 9 8 และ 7 ตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 พบจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 4) นอกจากนี้แล้วยังพบว่า ไม่ปรากฏว่ามีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 (ดังตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=183)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	44	23.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	15	8.2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	12	6.6
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	17	9.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	8	4.4
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	87	48.2

ค่าเฉลี่ย = 80.0

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 13.83

**ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ
ของ อบต. บางกระทีก**

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อกระบวนการให้บริการ
ของ อบต. บางกระทีก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 76
(ค่าเฉลี่ย = 76.09)

ผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทีกมากกว่าครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 54 มีความพึงพอใจใน
บริการด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 รองลงมาเป็น
ความพึงพอใจในบริการในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 29
ส่วนความพึงพอใจในบริการระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 และระดับความพึงพอใจ
มากกว่าร้อยละ 50-55 มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 9 และ 7 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วยัง
พบว่า นอกจากระดับความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้ว ก็ไม่ได้ปรากฏระดับความพึงพอใจใน
จำนวนอื่นๆ (ดังตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน (n=183)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	54	29.4
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	17	9.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	13	7.1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	99	54.2

ค่าเฉลี่ย = 76.09

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 16.89

(3) ด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ลักษณะทั่วไปของการมาใช้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56 ส่วนเพศหญิง ร้อยละ 44 มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 40-49 ปี และอายุ 30-39 ปีในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 27 และ 25 ตามลำดับ ส่วนที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปีพบน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 2

ผู้มารับบริการเกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99 และพบผู้ที่นับถือศาสนาคริสต์อยู่ด้วยเพียงร้อยละ 1 สถานภาพสมรสส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งหนึ่งสมรสแล้ว ร้อยละ 63 รองลงมา เป็นโสด ร้อยละ 24 ส่วนที่แยกกันอยู่มีเพียง ร้อยละ 3

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไป

	จำนวน (N = 214)	ร้อยละ
เพศ (n = 212)		
ชาย	118	55.7
หญิง	94	44.3
อายุ (n = 210)		
ต่ำกว่า 20 ปี	5	2.4
20-29 ปี	27	12.9
30-39 ปี	54	25.7
40-49	57	27.1
50 ปีขึ้นไป	67	31.9
ศาสนา (n = 209)		
พุทธ	208	99.5
คริสต์	1	0.5
อิสลาม	-	-
อื่นๆ	-	-
สถานภาพการสมรส (n = 211)		
โสด	50	23.8
สมรส	134	63.3
หม้าย-หย่าร้าง	21	10.0
แยกกันอยู่	6	2.9

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด ร้อยละ 41 รองลงมา คือ อาชีพรับราชการ ร้อยละ 15 ส่วนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร นักศึกษา ค้าขาย อื่นๆ และนักเรียน มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ ประมาณ 1 ใน 3 อยู่ในระดับประถมศึกษาถึงร้อยละ 38 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับปริญญาตรี ที่มีสัดส่วนใกล้เคียงลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 18 17 และ 13 ตามลำดับ ส่วนที่ไม่ได้เรียนหนังสือพบเพียงร้อยละ 3 เท่านั้น

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	จำนวน (N = 214)	ร้อยละ
อาชีพ (n = 203)		
นักเรียน	2	1.0
นักศึกษา	8	3.9
รับราชการ	31	15.3
เกษตรกร	11	5.4
ค้าขาย	62	3.5
รับจ้าง	84	41.4
อื่นๆ	5	2.5
ระดับการศึกษา (n = 211)		
ไม่ได้เรียน	6	2.8
ประถมศึกษา	80	37.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	16.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	37	17.5
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	15	7.1
ปริญญาตรี	27	12.8
ปริญญาตรีขึ้นไป	11	5.3
อื่นๆ	-	-

ผู้รับบริการเกือบทั้งหมด ร้อยละ 98 มีสมาชิกในครัวเรือนอยู่ร่วมกันน้อยกว่า 10 คน ส่วนที่มีสมาชิกในครัวเรือนจำนวน 11-15 คน และ 16 คนขึ้นไปมีสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 1 โดยเฉลี่ยสมาชิกในครัวเรือนมีอยู่รวมกันประมาณ 5 คนในครัวเรือนเดียวกัน

ส่วนรายได้ของครอบครัว ผู้มารับบริการจำนวนประมาณ 1 ใน 3 หรือร้อยละ 33 มีรายได้ 4,001-8,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 8,001-12,000 บาท มากกว่า 15,000 บาท และต่ำกว่า 4,000 บาท มีสัดส่วนลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 23 19 และ 14 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่มียาได้ และมีรายได้ 12,001-15,000 บาท มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 6 และ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	จำนวน (N = 214)	ร้อยละ
สมาชิกในครัวเรือน (n = 212)		
น้อยกว่า 10 คน	208	98.1
11 - 15 คน	3	1.4
16 คนขึ้นไป	1	0.5
ค่าเฉลี่ย = 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.95		
รายได้ (n = 204)		
ไม่มีรายได้	13	6.4
ต่ำกว่า 4,000 บาท	28	13.7
4,001 - 8000 บาท	68	33.4
8,000 - 12,000 บาท	46	22.5
12,001 - 15,000 บาท	11	5.4
มากกว่า 15,000 บาท	38	18.6
ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขตอปต. (n = 214)		
น้อยกว่า 10 ปี	95	44.8
11 - 30 ปี	56	26.4
31- 50 ปี	36	16.0
51-70 ปี	13	6.2
มากกว่า 70 ปี	14	6.6
ค่าเฉลี่ย = 18.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 18.02		

ระยะเวลาที่ผู้มารับบริการเข้ามาอยู่ในเขต อบต. บางกระทึกส่วนใหญ่ ร้อยละ 45 เข้ามาอยู่ในเขต อบต. น้อยกว่า 10 ปี รองลงมา คือ เข้ามาอยู่ในเขต อบต. 11-30 ปี และ 31-50 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 26 และ 16 ตามลำดับ ส่วนที่เข้ามาอยู่มากกว่า 70 ปีและ 51-70 ปีมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 7 และ 6 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยระยะเวลาที่อยู่ในเขตของ อบต. คือ 19 ปี (ดังตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	จำนวน (N = 214)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. (n = 214)		
น้อยกว่า 10 ปี	95	44.8
11 - 30 ปี	56	26.4
31- 50 ปี	36	16.0
51-70 ปี	13	6.2
มากกว่า 70 ปี	14	6.6
ค่าเฉลี่ย = 18.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 18.02		

**ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก
กิจกรรมด้านการให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยภาพรวม**

ผลจากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ อบต. บางกระทึก
ด้านการให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะโดยภาพรวม พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบ
แบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 72 (ค่าเฉลี่ย = 71.76)

ผู้รับบริการของ อบต. บางกระทึก มีความพึงพอใจในบริการด้านการให้บริการด้านการ
ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ในระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 มากถึงร้อยละ 45 รองลงมา
คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป (ร้อยละ 27) ส่วนระดับความพึงพอใจมากกว่า
ร้อยละ 60-65 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ
70-75 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60
มีสัดส่วนใกล้เคียงลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 8 7 5 และ 4 ตามลำดับ แต่ก็ไม่ปรากฏระดับ
ความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 (ดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ความพึงพอใจ การให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	จำนวน (n = 210)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	56	26.9
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	10	4.8
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	9	4.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	16	7.7
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	9	4.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	14	6.7
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	96	45.3

ค่าเฉลี่ย = 71.76

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 16.34

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อด้านบุคลากร ของ อบต.

บางกระทึก

ผลจากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อบุคลากรของ อบต. บางกระทึก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 75 (ค่าเฉลี่ย = 74.70)

ผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทึกเกือบครึ่งหนึ่ง หรือจำนวนร้อยละ 49 มีความพึงพอใจในบริการในระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 หรือคิดเป็นร้อยละ 20 12 10 และ 9 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ไม่ปรากฏระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 (ดังตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	จำนวน (n = 209)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	42	20.0
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	18	8.6
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	25	12.0
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	21	10.0
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	-	-
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	103	49.4

ค่าเฉลี่ย = 74.70

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 16.41

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต. บางกระทึก

จากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต. บางกระทึก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 78 (ค่าเฉลี่ย = 78.86)

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของ อบต. บางกระทึก ในระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 มากที่สุด คือ ร้อยละ 44 รองลงมาในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 ลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 29 12 8 และ 6 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วยังพบว่า ไม่ปรากฏระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 (ดังตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน (n=208)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	61	29.4
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	13	6.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	17	8.2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	26	12.5
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	-	-
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	91	43.6

ค่าเฉลี่ย = 78.86

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 14.94

**ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก**

จากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการ ของ อบต. บางกระทึก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 74 (ค่าเฉลี่ย = 74.68)

ผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทึกมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 มากที่สุด คือ ร้อยละ 43 รองลงมา มีความพึงพอใจในบริการในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36 ส่วนระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65 มีสัดส่วนใกล้เคียงลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 8 และ 5 ตามลำดับ แต่ไม่ปรากฏพบระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 (ดังตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน (n=206)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	74	36.1
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	11	5.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	17	8.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	16	7.8
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	88	42.5

ค่าเฉลี่ย = 74.68

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 17.67

(4) ด้านการควบคุมและป้องกันโรค

ลักษณะทั่วไปของการมารับบริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยคิดเป็น ร้อยละ 56 และ 44 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี อายุ 40-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไปในสัดส่วนใกล้เคียงลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 28 26 และ 24 ตามลำดับ ส่วนที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีเพียงร้อยละ 7 เท่านั้น

ผู้มารับบริการเกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 99) สถานภาพสมรสส่วนใหญ่สมรสแล้วมากที่สุด คือ ร้อยละ 66 รองลงมาเป็นโสด ร้อยละ 25

ตารางที่ 18 ข้อมูลทั่วไป

	จำนวน (n = 330)	ร้อยละ
เพศ (n = 326)		
ชาย	144	44.2
หญิง	182	55.8
อายุ (n = 327)		
ต่ำกว่า 20 ปี	15	4.6
20-29 ปี	56	17.1
30-39 ปี	92	28.1
40-49	86	26.3
50 ปีขึ้นไป	78	23.9
ศาสนา (n = 324)		
พุทธ	322	99.4
คริสต์	1	.3
อิสลาม	-	-
อื่นๆ	1	.3
สถานภาพการสมรส (n = 323)		
โสด	80	24.8
สมรส	212	65.6
หม้าย-หย่าร้าง	25	7.7
แยกกันอยู่	6	1.9

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด ร้อยละ 41 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย และรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 26 และ 12 ตามลำดับ ส่วนอาชีพเกษตรกรมีเพียงร้อยละ 3 เท่านั้น

ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ อยู่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวนมากที่สุด ร้อยละ 23 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17 และ 15 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีจำนวนสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 3

ตารางที่ 18 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	จำนวน (n = 330)	ร้อยละ
อาชีพ (n = 311)		
นักเรียน	16	5.1
นักศึกษา	15	4.8
รับราชการ	36	11.6
เกษตรกร	9	2.9
ค้าขาย	81	26.0
รับจ้าง	129	41.5
อื่นๆ	25	8.0
ระดับการศึกษา (n = 313)		
ไม่ได้เรียน	11	3.5
ประถมศึกษา	94	3.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	71	22.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	53	16.9
อนุปริญญา ปวส. หรือเทียบเท่า	25	8.0
ปริญญาตรี	48	15.3
ปริญญาตรีขึ้นไป	11	3.5
อื่นๆ	-	-

ผู้มารับบริการเกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 97 มีสมาชิกในครัวเรือนอยู่รวมกันน้อยกว่า 10 คน ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 3 มีสมาชิกในครัวเรือนจำนวน 16 คนขึ้นไป และจำนวน 11-15 คน (ร้อยละ 2 และ 1 ตามลำดับ) โดยเฉลี่ยสมาชิกในครัวเรือนอยู่รวมกันประมาณ 5 คนในครัวเรือนเดียวกัน

สำหรับรายได้ของครอบครัว ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 4,001-8,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ 39 รองลงมา คือ ผู้ที่มีรายได้ จำนวน 8,001-12,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 17 และ 16 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่ไม่มียาได้พบว่ามียาได้ถึงร้อยละ 13

ตารางที่ 18 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	จำนวน (n = 330)	ร้อยละ
สมาชิกในครัวเรือน (n = 330)		
น้อยกว่า 10 คน	320	97.0
11 - 15 คน	4	1.2
16 คนขึ้นไป	6	1.8
ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.84		
รายได้ (n = 309)		
ไม่มีรายได้	41	13.3
ต่ำกว่า 4,000 บาท	32	10.4
4,001 - 8000 บาท	120	38.8
8,001 -12,000 บาท	52	16.8
12,001 - 15,000 บาท	14	4.5
มากกว่า 15,000 บาท	50	16.2

ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. ผู้มารับบริการมากกว่าครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 55 เข้ามาอาศัยอยู่ในเขต อบต. น้อยกว่า 10 ปี รองลงมา คือ จำนวน 11-30 ปี และ 31-50 ปี มีสัดส่วนลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 25 และ 12 ตามลำดับ ส่วนที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. มากกว่า 70 ปีขึ้นไป และ 51-70 ปี มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 5 และ 4 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. บางกระทึก คือ 15 ปี (ดังตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	จำนวน (n = 330)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. (n=330)		
น้อยกว่า 10 ปี	182	55.2
11 - 30 ปี	81	24.5
31- 50 ปี	39	11.8
51-70 ปี	13	3.9
มากกว่า 70 ปี	15	4.5
ค่าเฉลี่ย = 14.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 16.00		
	จำนวน (n = 330)	ร้อยละ

**ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก
กิจกรรมด้านการบริการควบคุมและป้องกันโรคโดยภาพรวม**

ผลจากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ อบต. บางกระทึก
กิจกรรมด้านการบริการควบคุมและป้องกันโรคโดยภาพรวม พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถาม
มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 76 (ค่าเฉลี่ย = 75.95)

ผู้รับบริการของ อบต. บางกระทึก จำนวนครั้งหนึ่ง หรือร้อยละ 50 มีความพึงพอใจ
ในบริการในระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 มากที่สุด รองลงมา คือ ระดับความพึงพอใจ
มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21 ส่วนระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 นั้น
มีส่วนใกล้เคียงลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 8 7 และ 6 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วยังพบว่า
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 และระดับ
ความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 น้อยที่สุดในสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 2 (ดังตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการด้านงานบริการควบคุมและ ป้องกันโรค	จำนวน (n = 330)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	68	20.5
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	24	7.2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	8	2.4
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	20	6
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	14	4.2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	25	7.5
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	8	2.4
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	163	49.8

ค่าเฉลี่ย = 75.95

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 28.11

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อด้านบุคลากรขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางกระทึก

ผลจากการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อด้านบุคลากรของ อบต. บางกระทึก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 74 (ค่าเฉลี่ย = 73.53)

ผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทึก ประมาณ 1 ใน 4 หรือร้อยละ 25 มีความพึงพอใจในบริการ ในระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 รองลงมา มีความพึงพอใจในบริการระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 21 ส่วนความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 มีสัดส่วนใกล้เคียงลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 12 9 และ 8 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วยังพบว่า ไม่ปรากฏความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 (ดังตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากร	จำนวน (n = 330)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	70	21.1
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	38	11.5
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	27	8.2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	29	8.85
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	25	7.6
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	81	23.6

ค่าเฉลี่ย = 73.53

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 26.28

**ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก**

จากการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อมของ อบต. บางกระทึก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 77 (ค่าเฉลี่ย = 77.16)

ผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทึก ร้อยละ 45 มีความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 รองลงมา มีความพึงพอใจในบริการในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 คิดเป็นร้อยละ 21 และ 12 ตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 มีสัดส่วนใกล้เคียงลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 9 7 และ 6 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วยังพบว่า ไม่ปรากฏความพึงพอใจในบริการ ในระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 (ดังตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	จำนวน (n=330)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	69	20.9
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	40	12.1
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	19	5.8
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	29	8.8
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	23	7.0
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	150	45.4

ค่าเฉลี่ย = 77.16

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 27.51

**ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก**

ผลจากการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อกระบวนการให้บริการของ อบต. บางกระทึก พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจร้อยละ 73 (ค่าเฉลี่ย = 73.36)

ผู้มารับบริการของ อบต. บางกระทึก เกือบครึ่งหนึ่ง หรือร้อยละ 47 มีความพึงพอใจในบริการด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50 รองลงมา มีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80 ในสัดส่วนลดหลั่นกันลงไป คือ ร้อยละ 20 และ 13 ตามลำดับ ส่วนระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60 ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70 มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 9 6 และ 5 ตามลำดับ นอกจากนี้แล้วยังพบว่า ไม่ปรากฏระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75 และระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55 (ดังตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน (n = 330)	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป	67	20.2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75-80	44	13.3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70-75	-	-
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65-70	17	5.2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60-65	20	6.1
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55-60	28	8.5
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50-55	-	-
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	154	46.7

ค่าเฉลี่ย = 73.36

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 30.54

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามและการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกใน 4 โครงการ ได้แก่ การให้บริการด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน) การให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค

ผลการศึกษา พบว่า กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีกจัดขึ้น ทั้ง 4 โครงการ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการการให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงใจโดยภาพรวมของทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก คิดเป็นร้อยละ 73

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้มารับบริการว่า มีระดับความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก ดังนี้

1. ด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านนี้ มีความคิดเห็นในเรื่องของบุคลากร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการการให้บริการของ อบต. บางกระทีกอยู่ในระดับ ปานกลางถึงมาก

2. ด้านงานการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านนี้ มีความคิดเห็นในเรื่องของบุคลากร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการการให้บริการของ อบต. บางกระทีกอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

3. ด้านการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านนี้ มีความคิดเห็นในเรื่องของบุคลากร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการการให้บริการของ อบต. บางกระทีกอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

4. ด้านการบริการควบคุมและป้องกันโรค พบว่า ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านนี้มีความคิดเห็นในเรื่องของบุคลากร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการให้บริการของ อบต. บางกระทึกอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

โดยภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกระทึก ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนงานด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่ ควรพัฒนาศักยภาพในการให้บริการประชาชน และเพิ่มกิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย

ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะ ของประชาชนผู้มารับบริการใน อบต.

ปัญหาสำคัญของประชาชนผู้มารับบริการใน อบต. ที่พบว่ามีสัดส่วนสูงสุด โดยมีตัวเลขความถี่ เท่ากับ 7 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่า สำนักงานหรือสถานที่ตั้ง มีเนื้อที่ในการให้บริการในชุมชนน้อย และคับแคบ (ดังตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ปัญหาของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก

ประเด็น	ความถี่
ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	
1. ให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ และให้คำแนะนำเพื่อความกระจ่างผู้มารับบริการด้วย	8
2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมักไม่อยู่ ติดต่อราชการไม่ได้	1
3. เลือกบริการเฉพาะผู้ที่คุ้นเคยก่อน	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. สำนักงานหรือสถานที่ตั้ง มีเนื้อที่ในการให้บริการในชุมชนน้อย คับแคบ	7
2. สภาพอากาศในที่ทำการ อบต.	2
- อึดอัด	1
- ร้อนมาก	1
ด้านการให้บริการ	
1. เวลาร้องเรียนหรือแจ้งซ่อม ไม่ได้รับการตอบสนองหรือให้บริการซ้ำมาก	2
2. ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยาก	1

ตารางที่ 23 ปัญหาของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก (ต่อ)

ประเด็น	ความถี่
ด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค	
1. ระบบประปา	5
- น้ำประปาไม่ค่อยไหล ไหลน้อย ไหลช้า	3
- น้ำประปาที่นำมาจากน้ำบาดาลใช้ไม่สะดวก	2
2. การจัดเก็บขยะ	4
- การจัดเก็บขยะไม่เพียงพอ ลำช้า มาไม่บ่อย จากเดิมอาทิตย์ละ 2 ครั้ง ปัจจุบันเหลือเพียงอาทิตย์ละ 1 ครั้ง ทำให้ขยะล้น	4
3. ถนนหนทางและทางสาธารณะ	3
- ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ อันตรายต่อชีวิต รถมอเตอร์ไซด์ล้มประจำ	2
- ถนนบางแห่งแคบ การเดินทางเข้าออกลำบาก และสกปรกมาก	1
4. ระบบไฟฟ้า	7
- ไฟฟ้าดับบ่อย	2
- ไฟฟ้าสาธารณะเสีย ยังไม่มีใครมาเปลี่ยน	2
- สายไฟฟ้าเสื่อม แก่พันป้องกันไว้ แต่ยังไม่ได้เปลี่ยน	1
- ทางมิด เป็นอันตราย	1
- ปัญหาไฟฟ้าด้านอื่นๆ	1
5. ปัญหาน้ำท่วม	1
ด้านอื่นๆ	
1. การกำจัดขยะ ไม่มาจัดขยะถึงทุกหมู่บ้าน	1
2. ห้องแถวเยอะมาก	1
3. ต้องการข้อมูลข่าวสารเพิ่ม	1

ตารางที่ 24 ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก

ประเด็น	ความถี่
ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่	
1. บุคลากรของ อบต. ควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4
2. ทำหน้าที่ด้วยใจรัก และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าตัวเอง	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. ขยายสำนักงานหรือสถานที่ตั้ง ให้กว้างกว่านี้ ทันสมัย เพียงพอกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก	7
2. อยากให้มีพัดลมเพิ่ม	1
3. จัดแผนกและฝ่ายต่างๆ ให้ชัดเจนเป็นสัดส่วน	1
4. ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด	1
ด้านการให้บริการ	
1. เอาใจใส่ในการบริการและให้ความสำคัญแก่ประชาชน	2
2. ควรให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วขึ้น	1
3. ควรจัดให้มีการบริการนอกสถานที่	1
4. อยากให้มีการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอนในการติดต่อกับหน่วยงาน หรือเอกสารแจ้งเกี่ยวกับหลักฐานที่ใช้ประกอบ	2
5. อยากให้มีการมีความชัดเจนและเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน เช่นการจัดเก็บรายได้ ควรมีการพูดคุยหารือกับเจ้าของกิจการถึงกฎหมายและระเบียบในการจัดเก็บของแต่ละพื้นที่	2
6. การจัดเก็บภาษีป้ายร้านค้าควรมีการแจ้งล่วงหน้า	1
ด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค	
1. การจราจร	2
- จัดเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องการจราจร	1
- จัดระเบียบการจอดรถที่กีดขวางทางจราจร (ปากซอยร้านเซเว่นอีเลฟเว่น)	1
2. จัดเก็บขยะดีขึ้น	2
3. ควรดูแลพื้นที่นอกเขตตำบล ถนนและทางสาธารณะที่มีประชาชนใช้	1
4. ซ่อมแซมถนน	1
5. ดูแลระบบสาธารณูปโภค ความสะอาดของถนน	1
6. ดูแลระบบระบายน้ำ ท่อน้ำ ป้องกันปัญหาน้ำท่วม	3

ตารางที่ 24 ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก (ต่อ)

ประเด็น	ความถี่
7. ซ่อมประปาหน้าบ้าน	1
8. เปลี่ยนท่อประปาใหม่ เพราะเป็นสนิม	1
9. เปลี่ยนแท็งก์น้ำบาดาลบริเวณตลาดดอนหวาย	1
10. เปลี่ยนสายล่อฟ้าใหม่ ไม่ควรใช้เทปมาพัน เพราะอันตราย	2
11. ซ่อมหลอดไฟฟ้าที่เสียมานาน	1
ด้านอื่นๆ	
1. การสำรวจชุมชน	2
- ควรมีการสำรวจสภาพความเป็นอยู่ของคนในชุมชนตามบ้าน	1
- ควรมีการสำรวจรายได้ของคนในชุมชน	1
2. การกำจัดขยะ	2
- ช่วงหน้าฝน ควรฉีดบ่อยครั้งกว่าเดิม จะได้ควบคุมโรคไข้เลือดออก	1
- อยากให้พ่นยุงตามห้องแถว (ซอยไร่จิง 42) เพราะมีเด็กเล็กอยู่	1
3. การฉีดยาป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้กับสุนัข และแมวเร่ร่อน (หน้าแล้ง)	1
4. ควรมีกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น ออกกำลังกาย ตรวจร่างกายผู้สูงอายุ	1
5. จัดกิจกรรมงานกีฬาตำบล	1
6. ควรมีการดูแลเรื่องเด็กเล็ก	1
7. ควรพัฒนาท้องถิ่นให้มากกว่าที่เป็นอยู่ และดูแลพื้นที่ให้สม่ำเสมอ	1
8. ควรพัฒนา ปรับปรุงทั้งด้านสถานที่และบริการ	1
9. ตีประกาศโครงการพัฒนางานสวัสดิการสังคมให้เห็นเด่นชัดทุกหมู่บ้าน	1

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ควรมีการประเมินผลโดยองค์กรกลาง หรือหน่วยงานกลาง สํารวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทุกปี เพื่อนําผลที่ได้ใช้ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์กร และนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สําหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กร เพื่อความเป็นกลาง และความชอบธรรมของสังคม

2. ควรมีการประเมินผลภารกิจทุกด้าน ทุกหน่วยงานทุกปี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยการเปรียบเทียบกันทุกปี จะส่งผลให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค พัฒนาการ และการปฏิบัติงานในส่วนราชการของตน เพื่อจะได้นํามาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการกำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสําหรับข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น เมื่อนํามาประเมินผลในปีใดแล้วไม่สามารถนํามาประเมินผลต่อไปได้อีกในปีต่อมา

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1. ควรศึกษา ปัญหา อุปสรรค และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อนํามาปรับปรุงการให้บริการ โดยออกแบบให้สอดคล้องกับแบบสำรวจความพึงพอใจ

2. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลายและครอบคลุม เช่น ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานต่างๆ ที่สังกัด หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. ควรมีการวางแผนการศึกษาวิจัยประเมินผลร่วมกัน เพื่อให้มีระยะเวลาเหมาะสม และสอดคล้องกับกิจกรรมการประเมิน ซึ่งจะเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรและประชาชนอย่างสูง

บรรณานุกรม

- กระทรวงมหาดไทย (2545). ประกาศกำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการ
กลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.).
- กุลชน ธนาพงศ์ธร (2537). เอกสารสอนชุดวิชา การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 17. นนทบุรี :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ (2539). การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการกับการปรับปรุงภาครัฐ. กรุงเทพฯ :
ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.
- ชนะ กล้าชิงชัย (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของธนาคารไทยพาณิชย์
สาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต : บัณฑิต
วิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนาธร เจริญจิตต์ (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์ใน
จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการ
พัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547). การตลาดสำหรับการบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บั้งอร ภักดี (2548). ความพึงพอใจการบริการงานสารบรรณ. โรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี.
- พนิดา ไวกานั่ง (2542). ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลต่อระบบนิเทศงาน
สาธารณสุข : กรณีศึกษาของจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
: สาขาวิชาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พุทธรักษ์ จินดาโรจน์ (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ครู และนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษา
ของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิรุฬ พรรณเทวี (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระ คีมนัน (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลกับแบบ
ภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) : สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เวทิส กาญจนแก้ว (2544). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการจัดการ
สวนสาธารณะ : กรณีศึกษาสวนสาธารณะหนองประจักษ์ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม , บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วัลลภา ชายหาด (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความ
สะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : ภาควิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ , คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภลักษณ์ พูลเกษม (2548). ความพึงพอใจของนักเรียนนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอน
แผนกบริหารธุรกิจและแผนกช่างอุตสาหกรรมของโรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี.
แผนกบริหารธุรกิจ โรงเรียนเทคโนโลยีชลบุรี.
- อรพินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์ (2538). สรุปผลการวิจัยเบื้องต้น โครงการศึกษา
ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาล
ชุมชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Abraham H. Maslow (1970). Motivation and Personality. 2nd ed. New York : Harper and Row.

Gilmer, V.B. (1966). Industrial and Organization Psychology. New York : McGraw Hill.

Parasuraman (1985).Discrepancy Evaluation for Educational Program Improvement and
Assessment. Berkeley, Calif : Mc Cutchat Publishing.

Scardina D.L. (1994) Education Evaluation and Decision Making Itasca, Illinois : Peacock.