



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้

อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา



วิทยาลัยนครราชสีมา



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา



วิทยาลัยนครราชสีมา

คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ ประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกอบต. ปลัดกอบต. สมาชิกกอบต. หัวหน้าส่วนและเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนกอบต. ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่ 7,160 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.75) ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 31.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 66.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 45.00) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท (ร้อยละ 44.25) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 21.25) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่ส่วนใหญ่จากเพื่อนบ้าน/การประชุม

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และ เรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.83$)ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.83$) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆเช่น ไลน์เฟสบุ๊ก ($\bar{X} = 4.82$)ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.87$) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.85$)ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.84$) และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.83$)ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$)ตามลำดับ

2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$)และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$)ตามลำดับ

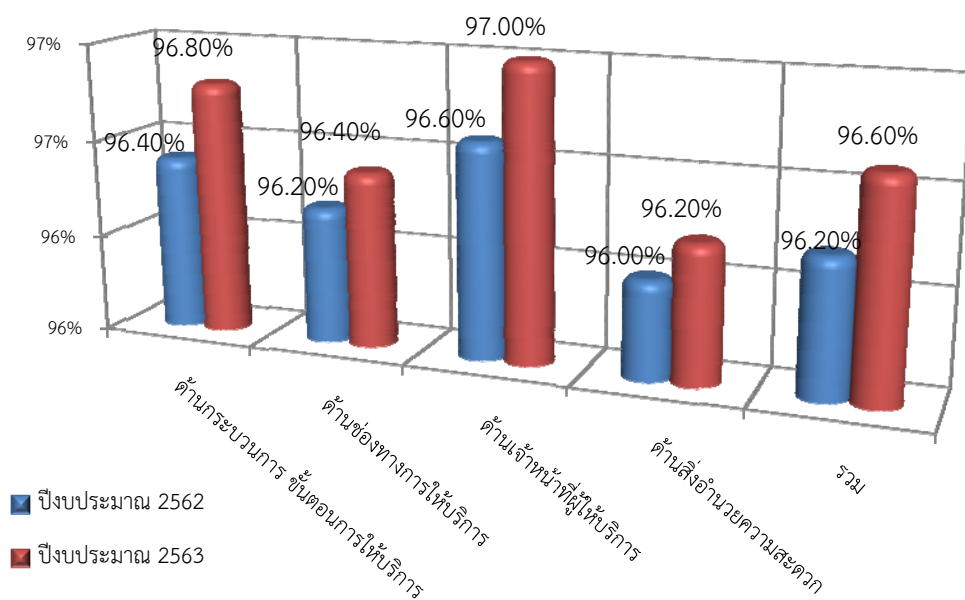
3) งานด้านรายได้และภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$)และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$)ตามลำดับ

4) งานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.83	96.60	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.20



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่แยกตามงานสำคัญ 4งาน อยู่ในระดับร้อยละ 96.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานรายได้หรืองานภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10และพื่อใจงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมอยู่ในระดับร้อยละ96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านการศึกษา	96.60	10
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.20	10
3. งานรายได้หรืองานภาษี	96.00	10
4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม	96.40	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	96.30	10

ประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่ในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าและเมื่อมีการประชุมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้คำแนะนำดี และมีความเป็นกันเอง

งานด้านการศึกษา ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เมื่อส่งบุตรหลานไปเรียน เด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น มีระเบียบวินัยและความรับผิดชอบในตัวเองมากขึ้น มีการปรับปรุงเครื่องเล่นสำหรับเด็กที่เหมาะสม ห้องเรียน ห้องน้ำสะอาด อาหารกลางวันดี ครูใส่ใจเด็ก ซึ่งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้รับการสนับสนุนด้านการศึกษา จาก อบต. ด้วยดีและต่อเนื่องตลอดมา เนื่องด้วยจำนวนนักเรียนมีมาก และเพื่อการพัฒนาการของเด็กให้ต่อเนื่องยิ่งขึ้นจึงขอการสนับสนุนด้านบุคลากรครูปฐมวัย จำนวน 1 อัตรา

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปัญหาการขาดแคลนน้ำ ทาง อบต.มีการช่วยเหลือด้านน้ำเพื่อการบริโภคโดยให้ผู้ใหญ่บ้านแจ้งให้ประชาชนลงชื่อแสดงความประสงค์ขอรับน้ำเพื่อให้อุปโภคบริโภค จากนั้น ทางอบต.จะทำการจัดลำดับเพื่อรับการ

แจกจ่ายน้ำตามที่ตั้งชื่อแจ้งความประสงค์ไว้ โดยเริ่มแจกจ่ายน้ำตั้งแต่เวลา 06.00 น. เป็นต้นไป ประชาชนชื่นชม ในการให้บริการของ อบต. เป็นอย่างมาก บางหมู่บ้าน อบต. ได้มีการจัดสรรงบประมาณให้ทำการขุดเจาะน้ำบาดาลและให้หมู่บ้านกำหนดแบ่งเวลาการเปิดจ่ายน้ำให้แต่ละคุ้ม เพื่อให้ได้น้ำอย่างทั่วถึง เมื่อเกิดไฟป่าตามธรรมชาติ หรือเกิดไฟไหม้บริเวณข้างทางอันเกิดจากการเผาต่อซึ่ง ฟางข้าว งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะดับเพลิงได้ทันเวลา

งานรายได้หรืองานภาษีอบต.จะมีการออกสำรวจในพื้นที่และจัดเก็บภาษีในหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงาน

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมอบต.มีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยผ่านทางธนาคาร และในสถานการณ์โควิด 19 มีการจ่ายเงินเยียวยาสำหรับผู้เดือดร้อนโดยการโอนเข้าบัญชี ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นต้องการให้จ่ายเป็นเงินสดมากกว่าเนื่องจากไม่สะดวกในการออกไปทำธุรกรรมผ่านทางธนาคาร

และมีความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติมคือ ในปีนี้ทาง อบต. มีการพัฒนาที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการปรับปรุงและก่อสร้างถนนพัฒนาได้ทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น แต่ต้องการให้สำรวจปรับปรุงเรื่องไหลถนน และท่อระบายน้ำ เนื่องจากบางเส้นทางหรือบางหมู่บ้านยังไม่ท่อระบายน้ำ หรือการขุดลอกท่อระบายน้ำ และเร่งดำเนินการให้มีความต่อเนื่องของถนนคอนกรีตตลอดเส้นทาง การแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีความรวดเร็วขึ้น หอกระจายข่าวชัดเจนดี ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ด้านการจัดการขยะ ต้องการให้ อบต.มีการจัดการขยะโดยทำการจัดหาถังขยะมาไว้ในชุมชนและจัดเก็บขยะ ซึ่งหากมีการคิดอัตราค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บประชาชนในพื้นที่ที่ยินดีจ่าย หากยังไม่สามารถดำเนินการได้ก็ควรจัดการเรื่องสถานที่ในการทิ้งขยะสำหรับประชาชนทั่วไป ให้ดีกว่านี้เนื่องจากปัจจุบันมีการทิ้งขยะในบริเวณที่กำหนด แต่ขาดมาตรการการดำเนินการที่ชัดเจน ทำให้ประชาชนบางกลุ่มไม่มีวินัยหรือความรับผิดชอบในการทิ้งขยะ และส่วนใหญ่ประชาชนมีการกำจัดขยะโดยการเผากลางแจ้งในบริเวณบ้านของตนเอง ต้องการให้มีกิจกรรมรณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะ โดยการนำขยะที่สามารถใช้ซ้ำหรือขยะเป็นพิษไปแลกไข่ เพื่อความสะอาดของชุมชน

สารบัญ

หน้า

คำแถลง.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้.....	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	19
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	20
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	20
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	20
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	21
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง	21
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	26
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	29
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	30
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ ของประชาชน	31
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้	32
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้.....	41
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	47
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	50
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก กแบบสอบถาม	65
ภาคผนวก ขภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ	70

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย.....	22
3.2	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	24
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ จำแนกเป็นรายด้าน	32
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	33
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	34
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	35
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	36
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	37
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 39
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 40
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 41
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษาจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 43
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 44
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 45
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 46
4.15	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4งาน..... 47

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1	แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา..... 19
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 26
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ 26
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 27
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ..... 27
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ 28
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ..... 29
4.7	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้..... 30
4.8	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้..... 31
4.9	แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2562และ 2563..... 42

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้ อำเภอสว่างเมือง นครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2563

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และมาตรา 284 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจการปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยดำเนินการปกครองตนเอง จัดตั้งบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)
2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 287 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสว่างเมืองอำเภอจักราช อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสีดา และอำเภอบ้านเหลื่อม

3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มี 3 รูปแบบ

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 75 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 3 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ และ เทศบาลเมืองสีคิ้ว

- เทศบาลตำบล 71 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 258 แห่ง

ทั้งนี้ภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุขภัยการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ จึงประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ2563ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอสูงเนินจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ2563ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อเป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อใน 4ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ2563ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อ ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

- (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- (2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
- (3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
- (4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2) สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลางและสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) จากงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้

สภาพทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมา

ในสมัยก่อนนั้น มีต้นตะไ้ขึ้นอยู่บริเวณหนองน้ำที่วัดหนองตะไ้เป็นจำนวนมาก ชาวบ้านจึงตั้งชื่อนามตำบลว่า หนองตะไ้ ซึ่งได้แยกออกจากตำบลนากลาง เมื่อปี พ.ศ.2463

2. ที่ตั้ง

-ตำบลหนองตะไ้ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอสูงเนิน ประมาณ 20 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลนากลาง อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลตะคุ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลตะคุ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

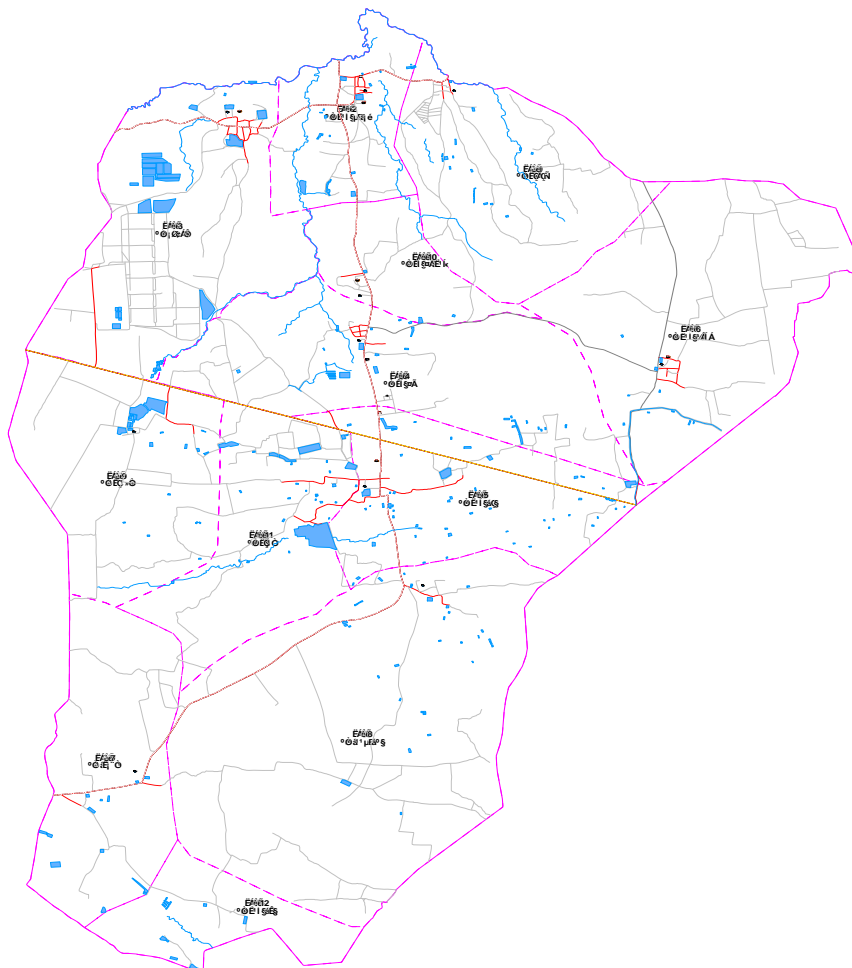
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลมะเกลือเก่า ตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

3. เนื้อที่

มีพื้นที่ประมาณ 116 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 72,500 ไร่

หมู่ที่	บ้าน	พื้นที่(ตร.กม.)	พื้นที่(ไร่)
1	ห้วยวัด	7	4,375
2	หนองตะไก่อ	5	3,125
3	กุดขมิ้น	11	6,875
4	สองคร	9	5,625
5	หนองแวง	11.96	7,475
6	หนองพยอม	15	9,375
7	โสกจาน	14.32	8,950
8	โนนตะแบง	14.5	9,062
9	สวนป่า	7.16	4,475
10	สองครเหนือ	5.56	3,476
11	ห้วยนา	6	3,750
12	หนองแสง	9.5	5,937
รวม		116	72,500

แผนที่เขตตำบลหนองตะไไ้



4. ภูมิประเทศ

ตำบลหนองตะไไ้ มีสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบสูงสลับที่ลุ่ม หน้าแล้งมีสภาพความแห้งแล้งมาก เนื่องจากขาดแหล่งน้ำที่สามารถเก็บกักน้ำใช้ตลอดปี (เช่น คลอง หนอง อ่าง สระ) มีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ อ่างโสภณอ่างหนองม่วง (ไม่มีน้ำตลอดปีเนื่องจากตื้นเขิน) มีคลองน้ำธรรมชาติจำนวน 4 สาย แต่มีสภาพตื้นเขินไม่มีน้ำในหน้าแล้ง มีคลองน้ำเชื่อมต่อไปยังบ้านหนองเรือ ตำบลตะคุ อำเภอบึงระจียง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งนำน้ำมาจากอ่างลำสำลาย เขตอำเภอบึงระจียง แต่ปัจจุบันมีสภาพตื้นเขินน้ำไม่ไหลมาตามคลอง ถ้าได้รับการพัฒนาจะสามารถนำน้ำมาทำการเกษตรในเขตอำเภอสูงเนินได้

5. จำนวนหมู่บ้าน และจำนวนประชากร

หมู่ที่	บ้าน	2558		
		ชาย	หญิง	รวม
1	ห้วยวัด	113	134	247
2	หนองตะไก่อ	241	232	473
3	กุดขมิ้น	560	560	1.120
4	สองคร	544	535	1.109
5	หนองแวง	483	478	961
6	หนองพยอม	282	292	574
7	โสกจาน	339	351	690
8	โนนตะแบง	187	189	376
9	สวนป่า	195	191	386
10	สองครเหนือ	203	193	396
11	ห้วยนา	258	239	497
12	หนองแสง	165	166	331
	รวม	3,570	3,590	7,160

(ข้อมูล ณ มีนาคม 2562)

6. การศึกษา

โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 5 โรงเรียน

- 1) โรงเรียนบ้านหนองตะไก่อสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมาเขต 4
- 2) โรงเรียนบ้านกุดขมิ้นสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมาเขต 4
- 3) โรงเรียนบ้านหนองพยอมสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมาเขต 4
- 4) โรงเรียนบ้านหนองแวงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมาเขต 4
- 5) โรงเรียนบ้านสองคร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมาเขต 4

โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 โรงเรียน

- 1) โรงเรียนสองครพิทยาคม

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลหนองตะไก่อ จำนวน 1 แห่ง

7. สภาพทางเศรษฐกิจ

1) อาชีพ

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ

- 1.1) อาชีพทำไร่ เช่น ไร่อ้อย ไร่มันสำปะหลัง ไร่ข้าวโพด ฯลฯ
- 1.2) อาชีพทำนาข้าวนาปีง ข้าวนาปี
- 1.3) อาชีพเลี้ยงสัตว์
- 1.4) รับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมและภาคเกษตรกรรม

2) หน่วยธุรกิจ

- ปืมน้ำมัน และก๊าซ	2	แห่ง
- ปืมหลด	1	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	-	แห่ง
- โรงสี	3	แห่ง
- ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ปีก	9	แห่ง
- ฟาร์มหมู	1	แห่ง
- ฟาร์มวัว	-	แห่ง

9. สภาพทางสังคม

1. วัดและสำนักสงฆ์ มีจำนวน 14 แห่ง

ลำดับ	ชื่อศาสนสถาน	สถานที่ตั้ง	
		บ้าน	หมู่ที่
1	วัดใหม่จำปา	ห้วยวัด	1
2	วัดหนองตะไก่อ	หนองตะไก่อ	2
3	วัดกุดขมื่น	กุดขมื่น	3
4	วัดสองครเหนือ	สองคร	4
5	สำนักสงฆ์โนนสง่า	สองคร	4
6	วัดบ้านหนองแวง	หนองแวง	5
7	สำนักสงฆ์หนองม่วงตะวันตก	หนองแวง	5
8	วัดหนองพะยอม	หนองพยอม	6
9	สำนักสงฆ์หนองยายเม้า	หนองพยอม	6

10	สำนักสงฆ์บ้านโสกจาน	โสกจาน	7
11	สำนักสงฆ์โนนตะแบง	โนนตะแบง	8
12	วัดจันทนาราม	สวนป่า	9
13	สำนักสงฆ์วัดป่า	สองครเหนือ	10
14	วัดหนองแสง	หนองแสง	12

2. การบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคม

1. ถนนลาดยางตัดผ่านตำบลช่วงบ้านหนองแวง หมู่ที่ 5 บ้านสวนป่า หมู่ที่ 9 (ถนนสาย 24 สายสีคิ้ว-โชคชัย)
2. ถนนลาดยางจากมิตรภาพผ่านตำบลนากลาง ผ่านบ้านห้วยวัด หมู่ 1 /บ้านหนองตะไก่ หมู่ 2 / บ้านสองคร หมู่ 4 ถึง ถนนหมายเลข 24
3. ถนนลาดยางตัดผ่านบ้านกุดขมิ้น หมู่ที่ 3 ตำบลหนองตะไก่ อ.สูงเนิน ไปตำบลสูงเนิน
4. ถนนลาดยางจากถนนสาย 24 (สีแยกหนองแวง) ผ่านบ้านหนองแวง หมู่ 5 / บ้านโสกจาน หมู่ 7 ถึงบ้านหนองเบน ตำบลมะเกลือเก่า อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

2) การโทรคมนาคม

- มีโทรศัพท์ประจำหมู่บ้าน หมู่ที่ 1/2/ 3/4/5/6/7/8/9/10/11/12
- มีตู้โทรศัพท์สาธารณะประจำหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน

3) การไฟฟ้า

- ไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้านในเขตตำบลหนองตะไก่แต่มีบางหลังคาเรือนที่มีการตั้งบ้านเรือนใหม่ ห่างไกลจากชุมชนทำให้ไม่มีไฟฟ้าใช้ อบต.ให้การอุดหนุนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์)

4) การประปา

- มีประปาใช้ครบทุกหมู่บ้าน
- ประปาชนบท (กรมอนามัย) บริการประชาชน หมู่ที่ 5
- ประปา (กรมทรัพยากรธรณี) บริการประชาชน หมู่ที่ 1/ 2/ 3/ 4/ 6/ 8/ 9/ 11
- ประปา (อบต.) บริการประชาชน หมู่ที่ 7/8/10/12

ระบบประปาหมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	รายละเอียด	ระบบกรองน้ำ
1	ห้วยวัด	ระบบประปาบาดาลความจุ 12 ลูกบาศก์เมตร	ไม่มีระบบกรองน้ำ
2	หนองตะไก่อ	ระบบประปาบาดาลความจุ 30 ลูกบาศก์เมตร	ไม่มีระบบกรองน้ำ
3	กุดขมิ้น	ระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ความจุ 40 ลูกบาศก์เมตร	มีระบบกรองน้ำ
4	สองคร	ระบบประปาผิวดินขนาดกลางความจุ 30 ลูกบาศก์เมตร	มีระบบกรองน้ำ
5	หนองแวง	ระบบประปาผิวดินขนาดใหญ่ความจุ 40 ลูกบาศก์เมตร	มีระบบกรองน้ำ
6	หนองพยอม	ระบบประปาบาดาลความจุ 12 ลูกบาศก์เมตร	ไม่มีระบบกรองน้ำ
7	โสภจัน	ระบบประปาผิวดินความจุ 12 ลูกบาศก์เมตร	ไม่มีระบบกรองน้ำ
8	โนนตะแบง	ระบบประปาผิวดินขนาดกลางความจุ 30 ลูกบาศก์เมตร ระบบประปาบาดาล(คุ่มโคกสูง)ความจุ 12 ลูกบาศก์เมตร	มีระบบกรองน้ำ ไม่มีระบบกรองน้ำ
9	สวนป่า	ระบบประปาผิวดินขนาดกลางความจุ 30 ลูกบาศก์เมตร	มีระบบกรองน้ำ
10	สองครเหนือ	ระบบประปาบาดาลความจุ 12 ลูกบาศก์เมตร	ไม่มีระบบกรองน้ำ
11	ห้วยนา	ระบบประปาผิวดินขนาดกลางความจุ 30 ลูกบาศก์เมตร	มีระบบกรองน้ำ
12	หนองแสง	ระบบประปาบาดาลความจุ 12 ลูกบาศก์เมตร	ไม่มีระบบกรองน้ำ

10. ข้อมูลอื่น ๆ

1) ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่(ป่าไม้ และที่สาธารณประโยชน์)

ลำดับ	ชื่อที่สาธารณประโยชน์	สถานที่ตั้ง	เนื้อที่ (ไร่)
1	ดอนปู่ตาสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 1 บ้านห้วยวัด	0-1-22
2	สระน้ำสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 1 บ้านห้วยวัด	0-3-89
3	สระน้ำสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 1 บ้านห้วยวัด	0-3-48
4	สระน้ำสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 1 บ้านห้วยวัด	0-3-25
5	โบสถ์ร้างบ้านห้วยวัด	หมู่ที่ 1 บ้านห้วยวัด	15-0-8
6	หนองเสี้ยวสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 1 บ้านห้วยวัด	162-3-31
7	ศาลากลางบ้านสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไก่อ	265-2-38
8	ศาลากลางบ้านสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไก่อ	0-0-38
9	สนามตะกร้อ	หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไก่อ	0-0-93
10	ฉางข้าว	หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไก่อ	0-0-97
11	หนองอีตุ้มใหญ่สาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไก่อ	4-0-65

ลำดับ	ชื่อที่สาธารณประโยชน์	สถานที่ตั้ง	เนื้อที่ (ไร่)
12	หนองอีตู้น้อยสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไก่	4-3-79
13	ป่าช้าหนองตะไก่สาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไก่	7-1-40
14	ท่าโป่งสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไก่	11-1-5
15	หนองตะไก่สาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไก่	43-1-52
16	สถานีนอนามัยและผดุงครรภ์	หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไก่	1-3-94
17	โนนบ้านกุดขมิ้นสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 3 บ้านกุดขมิ้น	5-3-64
18	หนองปล้องสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 3 บ้านกุดขมิ้น	6-1-88
19	ป่าช้าบ้านกุดขมิ้นสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 3 บ้านกุดขมิ้น	9-2-14
20	หนองสีดาสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 3 บ้านกุดขมิ้น	23-3-21
21	บึงบ้านกุดขมิ้นสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 3 บ้านกุดขมิ้น	28-1-67
22	โรงเรียนบ้านกุดขมิ้นสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 3 บ้านกุดขมิ้น	29-3-23
23	โรงเรียนบ้านสองคร	หมู่ที่ 4 บ้านสองคร	4-1-57
24	สระน้ำสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 4 บ้านสองคร	18-0-99
25	หนองตะแบงสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 4 บ้านสองคร	33-0-36
26	ป่าช้าสองครสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 4 บ้านสองคร	43-3-73
27	หนองหินสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 4 บ้านสองคร/หมู่ที่ 5 บ้านหนองแวง	569-3-42
28	สระนอกสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 5 บ้านหนองแวง	0-2-55
29	สระพรมสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 5 บ้านหนองแวง	0-1-93
30	ป่าช้าหนองแวงน้อยสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 5 บ้านหนองแวง	10-1-16
31	หนองแวงสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 5 บ้านหนองแวง	11-0-35
32	หนองม่วงตะวันตกกลางสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 5 บ้านหนองแวง	15-2-4
33	อ่างเก็บน้ำหนองโสน	หมู่ที่ 5 บ้านหนองแวง	92-0-3
34	สระน้ำหนองพะยอมสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 6 บ้านหนองพยอม	1-1-79
35	ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์โคกหนองแก้วและหนองกรุง	หมู่ที่ 6 บ้านหนองพยอม	2-2-17
36	โรงเรียนบ้านหนองพยอม	หมู่ที่ 6 บ้านหนองพยอม	12-2-93
37	หนองโนสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 6 บ้านหนองพยอม	13-1-25
38	ป่าช้าบ้านหนองพะยอมสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 6 บ้านหนองพยอม	14-2-69
39	ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์โคกหนองแก้วและหนองกรุง	หมู่ที่ 6 บ้านหนองพยอม	12-3-20

ลำดับ	ชื่อที่สาธารณประโยชน์	สถานที่ตั้ง	เนื้อที่ (ไร่)
40	โรงเรียนบ้านกุดขมิ้น	หมู่ที่ 3 บ้านกุดขมิ้น	8-3-72
41	บ่อทิ้งโนนตะแบงสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 8 บ้านโนนตะแบง	1-2-27
42	สระน้ำโนนตะแบงสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 8 บ้านโนนตะแบง	2-1-67
43	ป่าช้าโนนตะแบงสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 8 บ้านโนนตะแบง	3-1-41
44	สระน้ำบ้านหนองแสงสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 12 บ้านหนองแสง	1-2-56
45	สระน้ำบ้านหนองแสงสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 12 บ้านหนองแสง	1-2-47
46	บ่อโสกงานสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 7 บ้านโสกงาน	1-3-51
47	สระน้ำสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 7 บ้านโสกงาน	2-3-85
48	สระน้ำคุ้มนาสี่	หมู่ที่ 7 บ้านโสกงาน	3-0-72
49	หนองโนนแดงสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 7 บ้านโสกงาน	4-2-88
50	ป่าช้าโสกงานสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 7 บ้านโสกงาน	4-2-89
51	ป่าช้าหนองแสงสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 12 บ้านหนองแสง	16-2-3
52	หนองแมงกอดสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 7 บ้านโสกงาน	29-3-7
53	ป่าช้าบ้านห้วยวัดสาธารณประโยชน์	หมู่ที่ 1 บ้านห้วยวัด	23-0-61

2) จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

- มีถนนสายทางหลวงหมายเลข 24 ตัดผ่านตำบลหนองตะไค้
- มีเส้นทางคมนาคม ติดต่อระหว่างตำบลที่สะดวก

3) การสาธารณสุข

3.1) มีสถานอนามัยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง

- 3.1.1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองตะไค้ (บ้านหนองตะไค้) ตั้งอยู่ที่ หมู่ 2 บ้านหนองตะไค้ ตำบลหนองตะไค้ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา
- 3.1.2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองตะไค้ (บ้านหนองแวง) ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 บ้านหนองแวง ตำบลหนองตะไค้ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

4) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน

มีศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน จำนวน 12 แห่ง

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดาเสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนีไ้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า ว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services)

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert (1960:180) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ ส่วน Hinshaw and Atwood (1982:170-171) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ขณะที่ Aday and Andersen (1971:4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติ ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

- 1) รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้(ชานันท์ถ้ำคู่, 2545: 10)

- 1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
- 2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
- 3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรณช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานครพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

วลัยภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากด้านปัจจัยค่าจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ภาวนา เวชกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ความตั้งใจที่จะก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับบริษัทใน

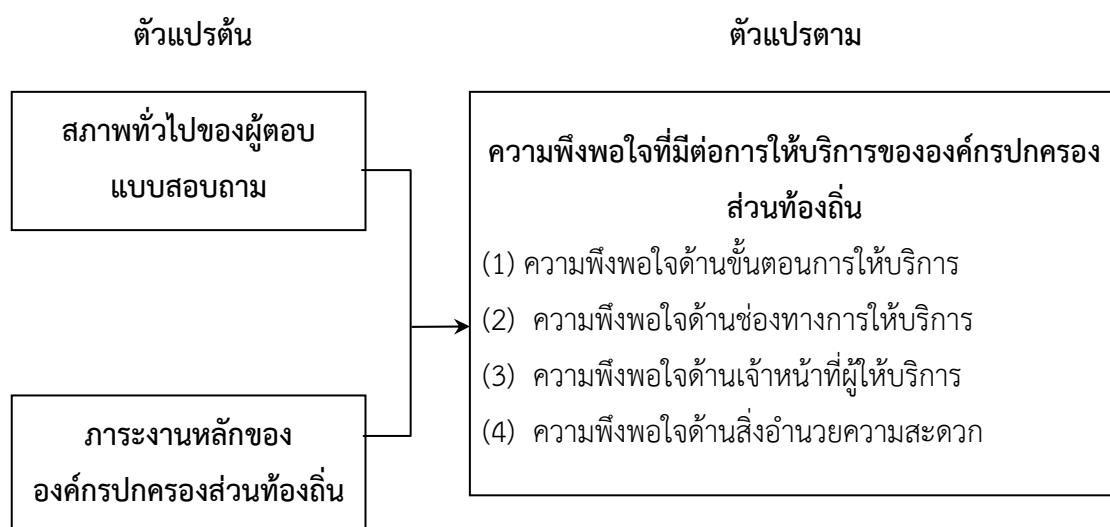
ฐานะที่เป็นที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ขณะที่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายาม ความสามารถเพื่อความสำเร็จของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานคิดว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 และเมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีผิดไปจากข้อเท็จจริงพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกระชับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนิดา ริมดุสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทน ผลจากการวิจัย พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ และรายได้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณสุขโรค ไข้หวัด ไข้หวัดใหญ่ ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552-พ.ศ.2553พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการโดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ อำเภอสองเนิน จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ อำเภอสองเนิน จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไจำนวน 7,130 คน จาก 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านห้วยวัด หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไไ หมู่ที่ 3 บ้านกุดขมิ้น หมู่ที่ 4 บ้านสองคร หมู่ที่ 5 บ้านหนองแวง หมู่ที่ 6 บ้านหนองพยอม หมู่ที่ 7 บ้านโสกจาน หมู่ที่ 8 บ้านโนนตะแบง หมู่ที่ 9 บ้านสวนป่า หมู่ที่ 10 บ้านสองครเหนือ หมู่ที่ 11 บ้านห้วยนา และหมู่ที่ 12 บ้านหนองแสง

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2548: 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{7,160}{1 + 7,160(0.05)^2} = 378.84 \text{ หรือ } 379 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 12 หมู่บ้านและในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านห้วยวัด	247	3.45	14
หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะไก่อ	473	6.61	26
หมู่ที่ 3 บ้านกุดขมิ้น	1.120	15.64	63
หมู่ที่ 4 บ้านสองคร	1.109	15.49	62
หมู่ที่ 5 บ้านหนองแวง	961	13.42	54
หมู่ที่ 6 บ้านหนองพยอม	574	8.02	32
หมู่ที่ 7 บ้านโสกจาน	690	9.64	39
หมู่ที่ 8 บ้านโนนตะแบง	376	5.25	21
หมู่ที่ 9 บ้านสวนป่า	386	5.39	22
หมู่ที่ 10 บ้านสองครเหนือ	396	5.53	22
หมู่ที่ 11 บ้านห้วยนา	497	6.94	28
หมู่ที่ 12 บ้านหนองแสง	331	4.62	18
รวม	7,160	100	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2563 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมา สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละโดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	ระดับคะแนน
คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4 ผลการศึกษา

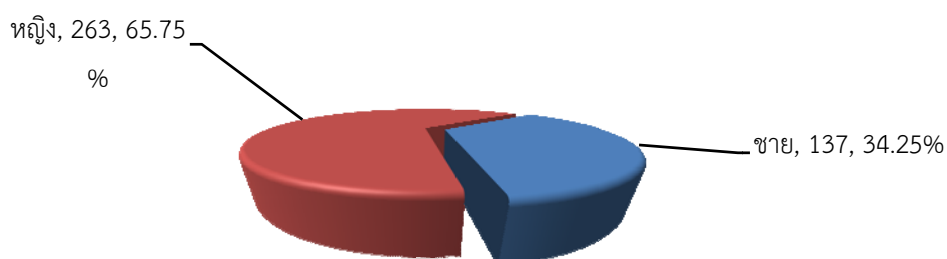
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาค้นคว้าได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้
- 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

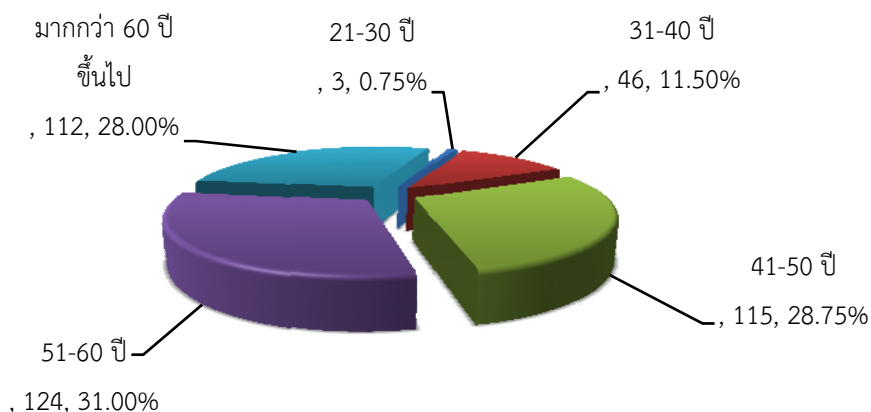
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 65.75 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 34.25 ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

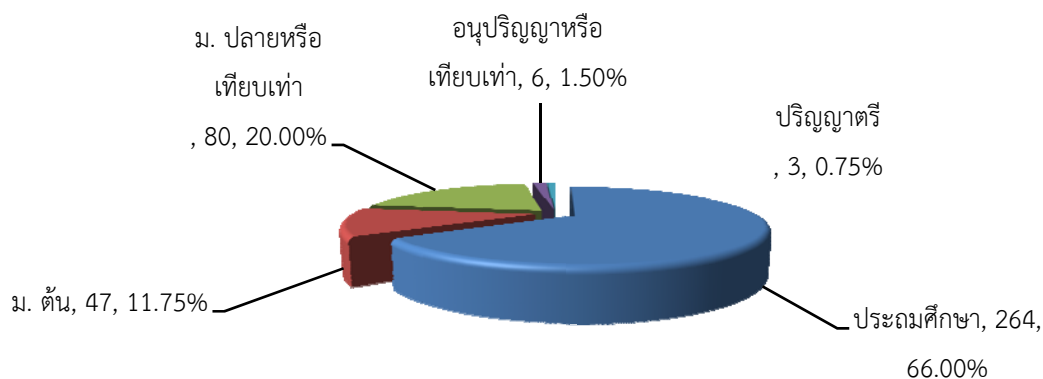
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 31.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.75 และร้อยละ 28.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

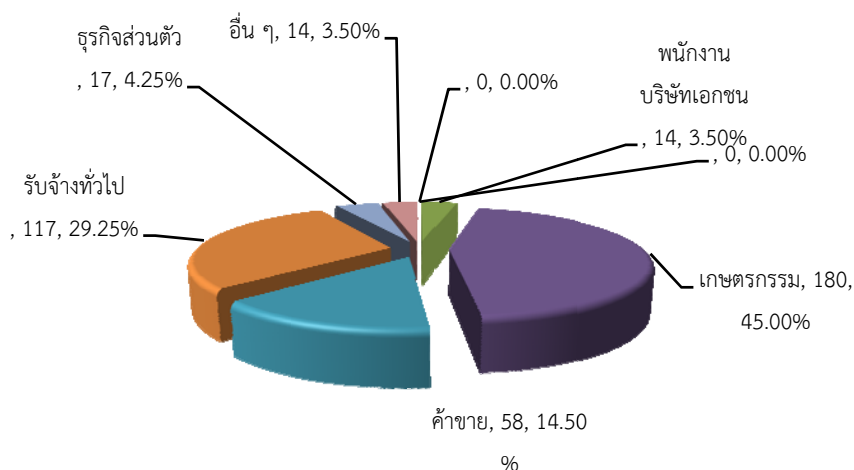
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 20.00 และร้อยละ 11.75 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

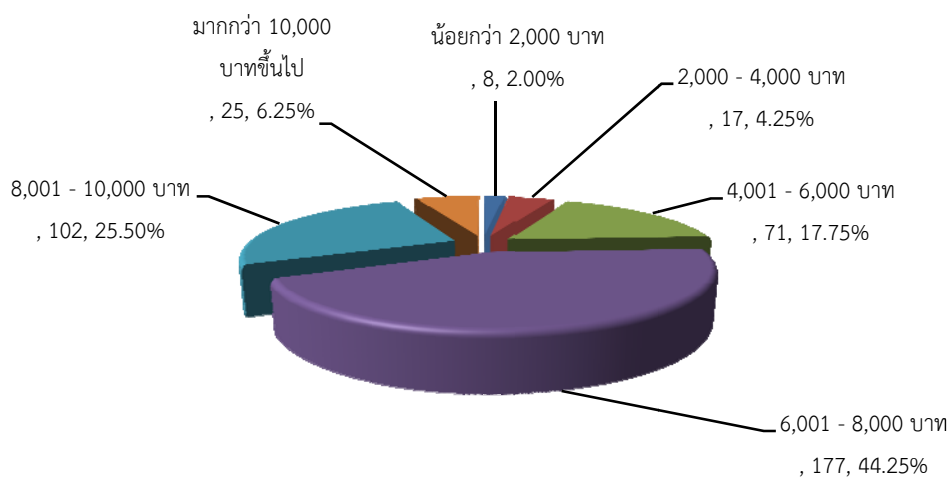
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 29.25 และร้อยละ 14.50 ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

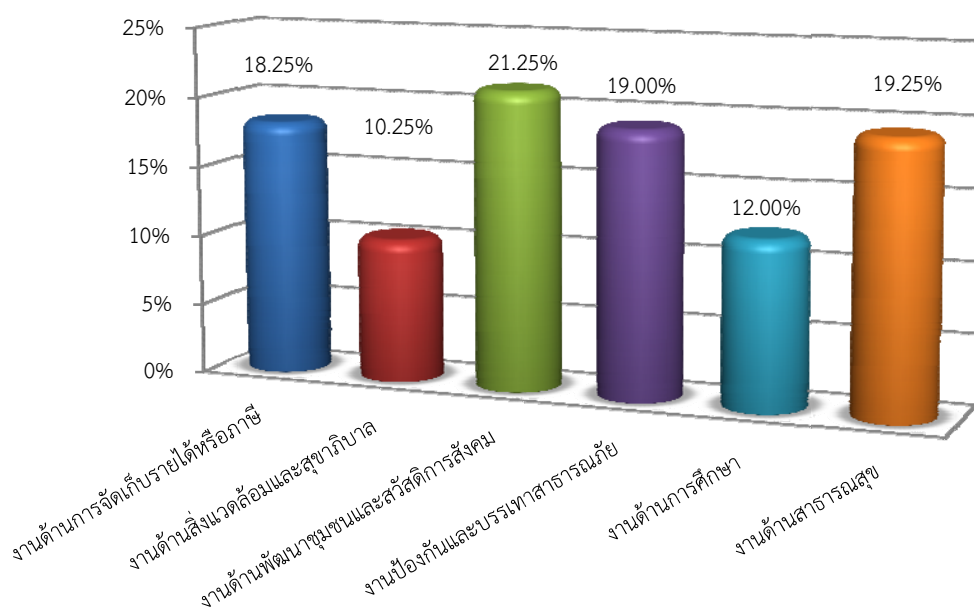
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001-8,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.50 และร้อยละ 17.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

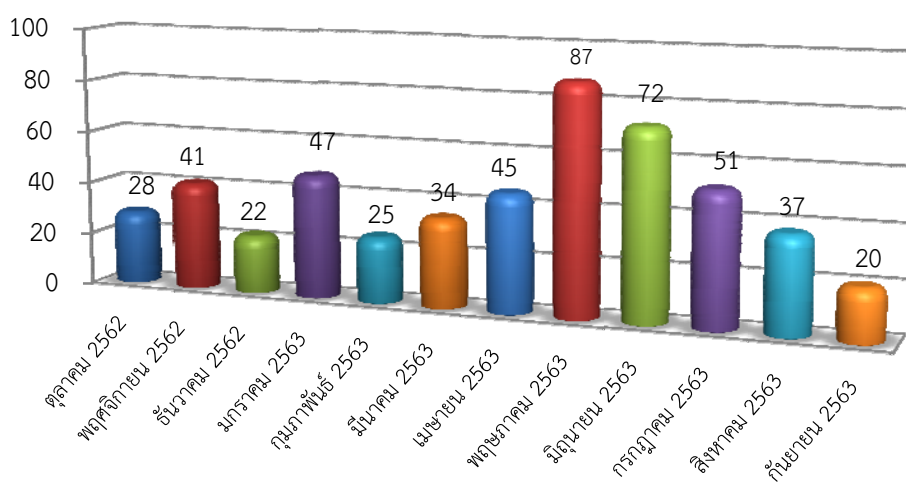
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 21.25 มาติดต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุขคิดเป็นร้อยละ 19.25 และร้อยละ 19.00 มาติดต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

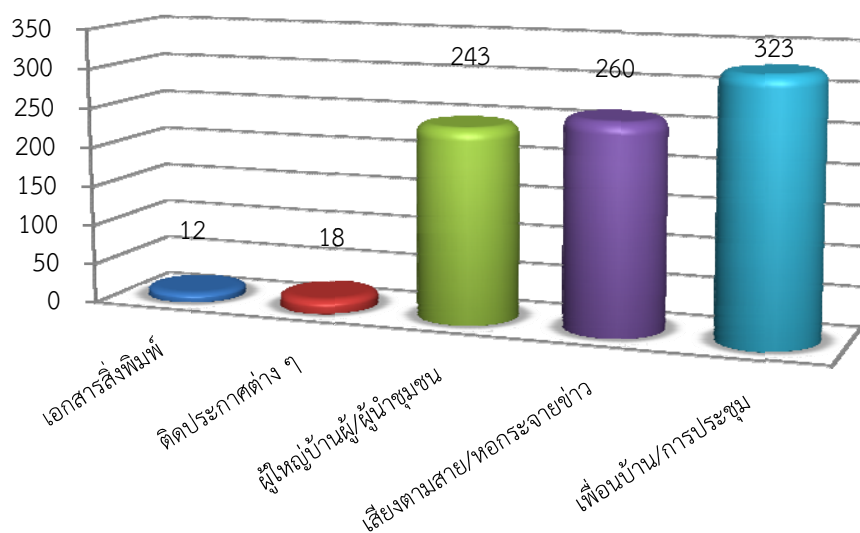
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมิถุนายน 2563 และเดือนกรกฎาคม 2563 ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้จากเพื่อนบ้าน/การประชุม รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน การติดประกาศต่างๆ และเอกสารสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสาร สิ่งพิมพ์	ติดประกาศ ต่างๆ	ผู้ใหญ่บ้าน/ ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย/ หอกระจายข่าว	เพื่อนบ้าน/ การประชุม
จำนวน	12	18	243	260	323

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.83	0.39	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.82	0.46	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.82	0.46	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก	4.86	0.37	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.85	0.40	มากที่สุด
รวม	4.84	0.42	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และการให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ในด้าน ช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทาง โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ก	4.82	0.40	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.79	0.45	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.80	0.41	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.84	0.39	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.83	0.40	มากที่สุด
รวม	4.82	0.41	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊กมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.89	0.33	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.83	0.38	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.80	0.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.85	0.37	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.87	0.34	มากที่สุด
รวม	4.85	0.37	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.85	0.37	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.78	0.44	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.77	0.44	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	4.81	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้ จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไ้โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.3.2งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.39	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่อโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

4.5.3.3 งานด้านรายได้และภาษี

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้และภาษีจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.66	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.48	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.48	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.48	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.44	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านรายได้และภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

4.5.3.4 งานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมจำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.37	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

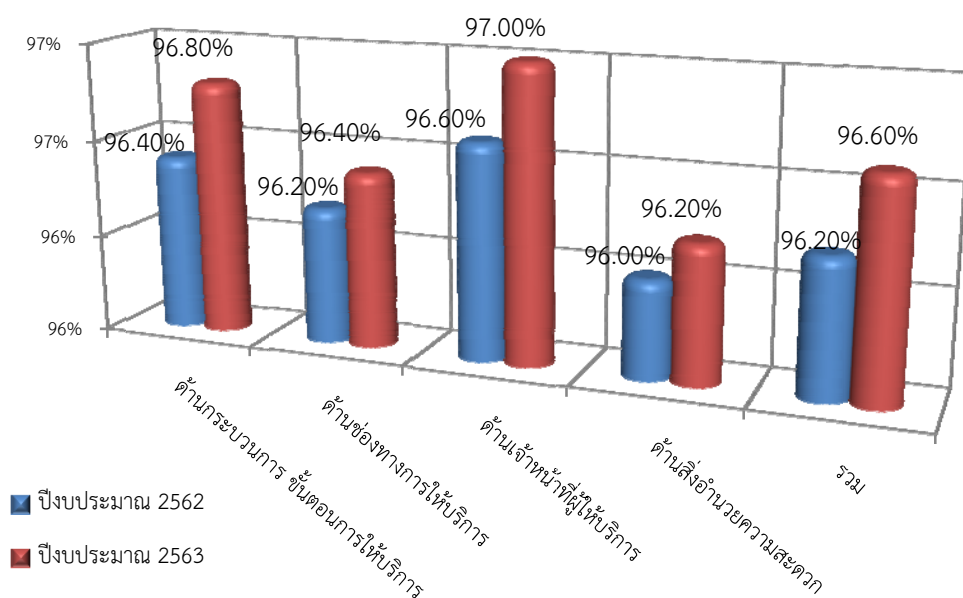
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.83	96.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.20 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2562 และ 2563

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.83	96.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00	10
รวม	4.81	96.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	95.80	10
รวม	4.80	96.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.82	96.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4งาน

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านการศึกษา	96.60	10
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.20	10
3. งานรายได้หรืองานภาษี	96.00	10
4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม	96.40	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	96.30	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานรายได้หรืองานภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก่ในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าและเมื่อมีการประชุมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้งด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้คำแนะนำดี และมีความเป็นกันเอง

งานด้านการศึกษา ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เมื่อส่งบุตรหลานไปเรียน เด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น มีระเบียบวินัยและความรับผิดชอบในตัวเองมากขึ้น มีการปรับปรุงเครื่องเล่นสำหรับเด็กที่เหมาะสม ห้องเรียน ห้องน้ำสะอาด อาหารกลางวันดี ครูใส่ใจเด็ก ซึ่งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้รับการสนับสนุนด้าน

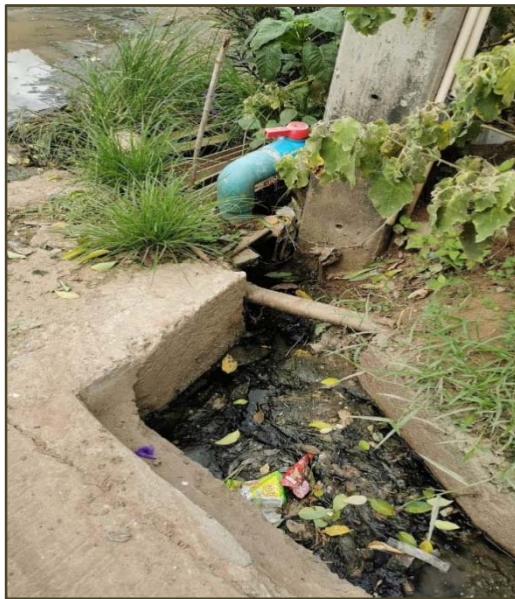
การศึกษา จาก อบต. ด้วยดีและต่อเนื่องตลอดมา เนื่องด้วยจำนวนนักเรียนมีมาก และเพื่อการพัฒนาการของเด็กให้ต่อเนื่องยิ่งขึ้นจึงขอการสนับสนุนด้านบุคลากรครูปฐมวัย จำนวน 1 อัตรา

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปัญหาการขาดแคลนน้ำ ทาง อบต.มีการช่วยเหลือด้านน้ำเพื่อการบริโภคโดยให้ผู้ใหญ่บ้านแจ้งให้ประชาชนลงชื่อแสดงความประสงค์ขอรับน้ำเพื่อให้อุปโภคบริโภค จากนั้น ทางอบต.จะทำการจัดลำดับเพื่อรับการแจกจ่ายน้ำตามที่ตั้งชื่อแจ้งความประสงค์ไว้ โดยเริ่มแจกจ่ายน้ำตั้งแต่วันที่ 06.00 น. เป็นต้นไป ประชาชนชื่นชม ในการให้บริการของ อบต. เป็นอย่างมาก บางหมู่บ้าน อบต. ได้มีการจัดสรรงบประมาณให้ทำการขุดเจาะน้ำบาดาลและให้หมู่บ้านกำหนดแบ่งเวลาการเปิดจ่ายน้ำให้แก่ละคุ่มเพื่อให้ได้น้ำอย่างทั่วถึง เมื่อเกิดไฟป่าตามธรรมชาติ หรือเกิดไฟไหม้บริเวณข้างทางอันเกิดจากการเผาตอซัง ฟางข้าว งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะดับเพลิงได้ทันเวลา

งานรายได้หรืองานภาษีอบต.จะมีการออกสำรวจในพื้นที่และจัดเก็บภาษีในหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงาน

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมอบต.มีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยผ่านทางธนาคาร และในสถานการณ์โควิด 19 มีการจ่ายเงินเยียวยาสำหรับผู้เดือดร้อนโดยการโอนเข้าบัญชี ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นต้องการให้จ่ายเป็นเงินสดมากกว่าเนื่องจากไม่สะดวกในการออกไปทำธุรกรรมผ่านทางธนาคาร

และมีความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติมคือ ในปีนี้ทาง อบต. มีการพัฒนาที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการปรับปรุงและก่อสร้างถนนพัฒนาได้ทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น แต่ต้องการให้สำรวจปรับปรุงเรื่องไหล่ถนน และท่อระบายน้ำ เนื่องจากบางเส้นทางหรือบางหมู่บ้านยังไม่ท่อระบายน้ำ หรือการขุดลอกท่อระบายน้ำ และเร่งดำเนินการให้มีความต่อเนื่องของถนนคอนกรีตตลอดเส้นทาง การแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีความรวดเร็วขึ้น หอกระจายข่าวชัดเจนดี ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ด้านการจัดการขยะ ต้องการให้ อบต.มีการจัดการขยะโดยทำการจัดหาลังขยะมาไว้ในชุมชนและจัดเก็บขยะ ซึ่งหากมีการคิดอัตราค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บประชาชนในพื้นที่ก็ยินดีจ่าย หากยังไม่สามารถดำเนินการได้ก็ควรจัดการเรื่องสถานที่ในการทิ้งขยะสำหรับประชาชนทั่วไป ให้ดีกว่านี้เนื่องจากปัจจุบันมีการทิ้งขยะในบริเวณที่กำหนด แต่ขาดมาตรการการดำเนินการที่ชัดเจน ทำให้ประชาชนบางกลุ่มไม่มีวินัยหรือความรับผิดชอบในการทิ้งขยะ และส่วนใหญ่ประชาชนมีการกำจัดขยะโดยการเผากลางแจ้งในบริเวณบ้านของตนเอง ต้องการให้มีกิจกรรมณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะ โดยการนำขยะที่สามารถใช้ซ้ำหรือขยะเป็นพิษไปแลกไข่ เพื่อความสะอาดของชุมชน



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 65.75 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 34.25

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.75 และร้อยละ 28.00 มีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 20.00 และร้อยละ 11.75 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตามลำดับ

ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 20.00 และร้อยละ 11.75 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 29.25 และร้อยละ 14.50 ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.50 และร้อยละ 17.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 21.25 มาติดต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 19.25 และร้อยละ 19.00 มาติดต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมิถุนายน 2563 และเดือนกรกฎาคม 2563 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้จากเพื่อนบ้าน/การประชุม รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน การติดประกาศต่างๆ และเอกสารสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และการให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊คมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และและด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านรายได้และภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านรายได้และภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ โดยรวมอยู่ในระดับ

“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.20

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานรายได้หรืองานภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าและเมื่อมีการประชุมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการให้คำแนะนำดี และมีความเป็นกันเอง

งานด้านการศึกษา ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เมื่อส่งบุตรหลานไปเรียน เด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น มีระเบียบวินัยและความรับผิดชอบในตัวเองมากขึ้น มีการปรับปรุงเครื่องเล่นสำหรับเด็กที่เหมาะสม ห้องเรียน ห้องน้ำสะอาด อาหารกลางวันดี ครูใส่ใจเด็ก ซึ่งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้รับการสนับสนุนด้าน

การศึกษา จาก อบต. ด้วยดีและต่อเนื่องตลอดมา เนื่องด้วยจำนวนนักเรียนมีมาก และเพื่อการพัฒนาการของเด็กให้ต่อเนื่องยิ่งขึ้นจึงขอการสนับสนุนด้านบุคลากรครูปฐมวัย จำนวน 1 อัตรา

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปัญหาการขาดแคลนน้ำ ทาง อบต.มีการช่วยเหลือด้านน้ำเพื่อการบริโภคโดยให้ผู้ใหญ่บ้านแจ้งให้ประชาชนลงชื่อแสดงความประสงค์ขอรับน้ำเพื่อให้อุปโภคบริโภค จากนั้น ทางอบต.จะทำการจัดลำดับเพื่อรับการแจกจ่ายน้ำตามที่ลงชื่อแจ้งความประสงค์ไว้ โดยเริ่มแจกจ่ายน้ำตั้งแต่วันที่ 06.00 น. เป็นต้นไป ประชาชนชื่นชม ในการให้บริการของ อบต. เป็นอย่างมาก บางหมู่บ้าน อบต. ได้มีการจัดสรรงบประมาณให้ทำการขุดเจาะน้ำบาดาลและให้หมู่บ้านกำหนดแบ่งเวลาการเปิดจ่ายน้ำให้แก่ละคุ่มเพื่อให้ได้น้ำอย่างทั่วถึง เมื่อเกิดไฟป่าตามธรรมชาติ หรือเกิดไฟไหม้บริเวณข้างทางอันเกิดจากการเผาตอซัง ฟางข้าว งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะดับเพลิงได้ทันเวลา

งานรายได้หรืองานภาษีอบต.จะมีการออกสำรวจในพื้นที่และจัดเก็บภาษีในหมู่บ้าน ทำให้ประชาชนเกิดความสะดวกไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงาน

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคมอบต.มีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยผ่านทางธนาคาร และในสถานการณ์โควิด 19 มีการจ่ายเงินเยียวยาสำหรับผู้เดือดร้อนโดยการโอนเข้าบัญชี ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นต้องการให้จ่ายเป็นเงินสดมากกว่าเนื่องจากไม่สะดวกในการออกไปทำธุรกรรมผ่านทางธนาคาร

และมีความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติมคือ ในปีนี้ทาง อบต. มีการพัฒนาที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการปรับปรุงและก่อสร้างถนนพัฒนาได้ทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น แต่ต้องการให้สำรวจปรับปรุงเรื่องไหล่ถนน และท่อระบายน้ำ เนื่องจากบางเส้นทางหรือบางหมู่บ้านยังไม่ท่อระบายน้ำ หรือการขุดลอกท่อระบายน้ำ และเร่งดำเนินการให้มีความต่อเนื่องของถนนคอนกรีตตลอดเส้นทาง การแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีความรวดเร็วขึ้น หอกระจายข่าวชัดเจนดี ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ด้านการจัดการขยะ ต้องการให้ อบต.มีการจัดการขยะโดยทำการจัดหาถังขยะมาไว้ในชุมชนและจัดเก็บขยะ ซึ่งหากมีการคิดอัตราค่าธรรมเนียมในการจัดเก็บประชาชนในพื้นที่ก็ยินดีจ่าย หากยังไม่สามารถดำเนินการได้ก็ควรจัดการเรื่องสถานที่ในการทิ้งขยะสำหรับประชาชนทั่วไป ให้ดีกว่านี้เนื่องจากปัจจุบันมีการทิ้งขยะในบริเวณที่กำหนด แต่ขาดมาตรการการดำเนินการที่ชัดเจน ทำให้ประชาชนบางกลุ่มไม่มีวินัยหรือความรับผิดชอบในการทิ้งขยะ และส่วนใหญ่ประชาชนมีการกำจัดขยะโดยการเผากลางแจ้งในบริเวณบ้านของตนเอง ต้องการให้มีกิจกรรมรณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะ โดยการนำขยะที่สามารถใช้ซ้ำหรือขยะเป็นพิษไปแลกไข่ เพื่อความสะอาดของชุมชน

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563

กันยายน 2563

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ ต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อาร์ักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อ การใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณุช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วาทีนี้ ไ้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มีารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ
ห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. รายงานการวิจัย
ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว
ทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแห่งสองท้าว. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ
แลเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชมลอฟเซท.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). Ronald.
Development of indices of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor:
Health Administration Press.
- Davis, Kaith. Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior. New York:
McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Hinhaw, A.S. and Atwood J.R. (1982). A Patient Satisfactory Instrument:
Precision by Replication. Nursing Research. 31 May – June.
- John, D. Millett. Human Relation at work.
The Dynamic of Organizational Behavior. New York: The Macmillan Company,
1951.
- Mullins, Luarie J. (1985) Management and Organization Behavior. London:
Pitman Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของอบต.หนองตะไไ้

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.หนองตะไไ้เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.หนองตะไไ้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของอบต.หนองตะไไ้เป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็น ความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. ม. ต้น	<input type="checkbox"/> 3. ม. ปolyหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ	<input type="checkbox"/> 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> 4. เกษตรกรรม	<input type="checkbox"/> 5. ค้าขาย.....	
<input type="checkbox"/> 6. รับจ้างทั่วไป	<input type="checkbox"/> 7. กิจการส่วนตัว	
<input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....		
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 2,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 2,000 - 4,000 บาท	<input type="checkbox"/> 3. 4,001 - 6,000 บาท
<input type="checkbox"/> 4. 6,001 - 8,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5. 8,001 - 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	<input type="checkbox"/> 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
<input type="checkbox"/> 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	<input type="checkbox"/> 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม
<input type="checkbox"/> 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	<input type="checkbox"/> 6. งานด้านการศึกษา
<input type="checkbox"/> 7. งานด้านสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> 8. งานอื่นๆ
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ตุลาคม 2562	<input type="checkbox"/> 2. พฤศจิกายน 2562	<input type="checkbox"/> 3. ธันวาคม 2562
<input type="checkbox"/> 4. มกราคม 2563	<input type="checkbox"/> 5. กุมภาพันธ์ 2563	<input type="checkbox"/> 6. มีนาคม 2563
<input type="checkbox"/> 7. เมษายน 2563	<input type="checkbox"/> 8. พฤษภาคม 2563	<input type="checkbox"/> 9. มิถุนายน 2563
<input type="checkbox"/> 10. กรกฎาคม 2563	<input type="checkbox"/> 11. สิงหาคม 2563	<input type="checkbox"/> 12. กันยายน 2563
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของอบต. จากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. เอกสารสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> 2. ดิปรประกาศต่างๆ
<input type="checkbox"/> 3. เว็บไซต์	<input type="checkbox"/> 4. การจัดทำสื่อเผยแพร่
<input type="checkbox"/> 5. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	<input type="checkbox"/> 6. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว
<input type="checkbox"/> 7. เพื่อนบ้าน/การประชุม	<input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยให้ระดับ

คะแนน ดังนี้ (5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

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

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

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

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ









