

คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย ประจำปีงบประมาณ 2561 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกอบต . ปลัดอบต . สมาชิกอบต . หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนอบต . ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2561

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์ 7,259 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาจำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 17 หมู่บ้าน และทำการสุ่มหมู่บ้านด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 50.50) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 54.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา (ร้อยละ 73.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 59.25) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท (ร้อยละ 43.75) ส่วนมาก เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับ งานด้านพัฒนาและจัดเก็บภาษี (ร้อยละ 24.80) ส่วนใหญ่ ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม 2561 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์ส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.79) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.81) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.80) และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.79) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องระยะเวลาการให้บริการ เหมาะสมกับงาน มากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.85$) และเรื่องแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆอย่างทั่วถึง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ เรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.81$) และเรื่องมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม มากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ เรื่องดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และเรื่องให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการ ในสถานที่ให้บริการและสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ เรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.82$) และเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบ และสะดวกต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐานผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

3) งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขผู้รับบริการพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

4) งานด้านสังคมสงเคราะห์ ผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

5) งานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราษฎร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราษฎร์ จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราษฎร์ มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2560 ถึงปี พ.ศ. 2561 เพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.20 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.60 เป็นร้อยละ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.20

ผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราษฎร์แยกตามงานสำคัญ 5 งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราษฎร์ โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 95.84 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

พอใจงานด้านสังคมสงเคราะห์อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายว่า มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ดังนี้ ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงาน การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก มีการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขได้เร็วขึ้น ระยะเวลารอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน มีการประชาสัมพันธ์งานต่างๆ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของ อบต.ได้ทั่วถึงมากขึ้น เสียงตามสายมีการปรับปรุงชัดเจนดี มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การรับชำระภาษี และการจ่ายเบี้ยยังชีพยังคงมีการให้บริการจ่ายนอกสถานที่สำหรับประชาชนที่ไม่สะดวกในการใช้ธุรกรรมทางธนาคาร ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการมากขึ้น และมีการติดตามข่าวสารการเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆ ในชุมชน และให้การช่วยเหลือได้เร็วขึ้น มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและดูแลประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น มีการออกสำรวจความต้องการในการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในสำนักงานมีความสะอาด มีที่นั่งรอรับบริการที่พอเพียง และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายในปีนี่ว่า ในภาพรวมมีการพัฒนาที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา อบต.มีการช่วยเหลือปัญหาของประชาชนในหมู่บ้านได้ดี กรณีบ้านเรือนเกิดความเสียหายจากภัยธรรมชาติก็มีการช่วยเหลือซ่อมแซมรวดเร็ว และมีเงินเยียวยาให้ในอัตราที่เหมาะสมดี อบต.มีกิจกรรมที่ส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมวันวิสาขบูชา กิจกรรมประเพณีวันสงกรานต์ มีการดูแลคนชรา คนป่วย และคนพิการ ในหมู่บ้านดีมาก ออกเยี่ยมเยียนและมอบสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้ให้กับคนชราและผู้พิการหรือผู้ป่วยนอนติดเตียง พาคนชราไปทัศนอาจร ทำให้คนชรามีความสุขและยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ๆ ให้กับคนชราด้วย อบต.มีกิจกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มากขึ้น มีการฝึกซ้อมการดับไฟ การให้บริการรถฉุกเฉินที่ให้บริการรวดเร็วดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ยังมีกิจกรรม อบต.เคลื่อนที่พบปะประชาชน ร่วมกับหน่วยงานรัฐอื่นๆ ซึ่งทำให้ประชาชนได้มีโอกาสชี้แจงความต้องการของประชาชนในพื้นที่

และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ เรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากภาครัฐ เนื่องจากประชาชนในพื้นที่มีความรู้บ้างบางครั้งทำให้ต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น เงินช่วยเหลือเด็กแรกเกิด เงินสวัสดิการผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น และในปีที่ผ่านมาและปีนี้ เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่ประสบปัญหาภัยแล้งต้องการให้ อบต.หาแนวทางการช่วยเหลือเกษตรกรด้วย ต้องการให้มีการสำรวจ

และปรับปรุงถนนในเส้นทางที่ชำรุดและแก้ไขโดยด่วน พัฒนาระบบไฟฟ้าส่องสว่างทั่วถึงรอบหมู่บ้าน
ต้องการให้ทำร่องระบายน้ำ ต้องการให้มีการจัดการขยะให้ดีกว่านี้โดยจัดหาถังขยะเพิ่มเติมและจัดหา
ทำการเก็บขยะในหมู่บ้านให้บ่อยครั้งขึ้น

สารบัญ

หน้า

คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มทราย	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	24
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	25
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	25
3.2 ประชากรเป้าหมาย	25
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	26
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	26
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	30
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	31
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	34
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	35
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ของประชาชน	36
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย	37
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย	47
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	54
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	56
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา	70
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	72
ภาคผนวก ค ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ	77

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย ที่สุ่มได้.....	27
3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	29
4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย จำแนกเป็นรายด้าน	37
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	38
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	39
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	40
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ	41
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	42
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....44
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....45
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....45
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้รายจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....46
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....49
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....50
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....51
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสังคมสงเคราะห์จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....52
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม...53
4.17	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน.....54

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1	แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา24
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 31
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ..... 31
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....32
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....32
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....33
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 34
4.7	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย..... 35
4.8	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย..... 36
4.9	แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2560 และ 256148

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2561

1.1 หลักการและเหตุผล

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

ปัจจุบัน จังหวัดนครราชสีมา 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 อำเภอ ทรัพย์ อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนินอำเภอจักราช 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 และ สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ จึงประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามภาระงาน

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทายจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย เป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

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

2) สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย

ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมรายกระทรวงมหาดไทย ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิเรียกร้อง หนี้ต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลกระทุมรายไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย เป็นลำดับที่ 1008

ให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมรายมีเขตตามเขตตำบล ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ ยกเว้นส่วนที่อยู่ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลที่มีอยู่ในตำบลนั้น กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับแนวเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้นายองค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายบริหารของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องร่วมกันวินิจฉัย

ตำบลกระทุมรายเป็นตำบลหนึ่งใน 13 ตำบลของอำเภอประทาย ลักษณะการตั้งบ้านเรือนจะอาศัยรวมกันเป็นหมู่บ้าน ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน

ทำเลที่ตั้งตำบล ตำบลกระทุ่มราย 1 ใน 13 ตำบลในเขตอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกันทั้งสี่ด้านใกล้เคียง คือ เทศบาลตำบลประทายตำบลประทาย ตำบลนางรำ ตำบลทุ่งสว่าง ตำบลหันห้วยทราย ตำบลหนองพลวง ตำบลโพนทอง ตำบลหนองตาใหญ่ และตำบลสีดา ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลนางรำ ตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเทศบาลตำบลประทาย ตำบลหนองพลวง อำเภอประทาย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลนางรำ อำเภอประทาย ตำบลสีดา ตำบลโพนทอง

ตำบลหนองตาใหญ่ อำเภอสีดา

องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอประทาย

มีระยะทางห่างจากอำเภอประทายประมาณ 14 .00 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 106กิโลเมตร

ภูมิประเทศ

สภาพทางภูมิศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย มีลักษณะเป็นที่ราบสูงสลับกับที่ราบลุ่มเป็นช่วง ๆ มีลักษณะของดินเป็นดินเค็ม มีแม่น้ำ ลำคลองไหลผ่าน มีลำห้วย 2 สาย แต่มีสภาพตื้นเขิน กักเก็บน้ำได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่ ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ในการทำการเกษตรกรรมของประชาชนส่วนใหญ่ต้องรอแต่เพียงน้ำฝนเท่านั้น ถ้าปีใดฝนไม่ตกต้องตามฤดูกาลทำให้ประสบปัญหาภัยแล้ง และไม่สามารถประกอบอาชีพได้ หรือได้ผลผลิตไม่มากเท่าที่ควร

เขตปกครอง

ตำบลกระทุ่มราย มีหมู่บ้านทั้งหมด 17 หมู่บ้าน

ประชากร

มีประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 7,259 คน แยกเป็นชาย 3,607 คน หญิง 3,652 คน แยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านสี่เหลี่ยม	167	279	321	600
2	บ้านไร่อ้อย	137	225	206	431
3	บ้านเขว้า	216	435	422	857
4	บ้านหนองแวง	143	288	277	565
5	บ้านดอนตะหนิน	120	223	227	450
6	บ้านหนองลาด	110	129	124	253
7	บ้านหนองเต็น	171	357	348	705
8	บ้านโนนเพ็ด	104	221	233	454
9	บ้านกระพุ่มราย	77	109	124	233
10	บ้านหนองบัวน้อย	63	134	131	265
11	บ้านสระจันทร์	114	166	160	326
12	บ้านดอนกลาง	74	126	178	304
13	บ้านโนนไผ่ล้อม	91	190	172	362
14	บ้านตะคร้อ	23	41	41	82
15	บ้านหนองหญ้าปล้อง	35	67	59	126
16	บ้านหนองแวงใหม่	130	290	281	571
17	บ้านดอนสามัคคี	162	327	348	675
	รวม	1,995	3,607	3,652	7,259

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนอำเภอประทาย ณ วันที่ 18 เดือนพฤษภาคม

พ.ศ. 2561

ด้านการศึกษา(ข้อมูล ณ วันที่ 10 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561)

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ทั้งหมด 5 แห่ง

ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้ง	จำนวนนักเรียน (คน)			จำนวนครู (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม	ครูผู้ดูแลเล็ก	ผู้ดูแลเล็ก	รวม
1.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดบ้านสี่เหลี่ยม	บ้านสี่เหลี่ยม หมู่ที่ 1 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	16	12	28	1	-	1
2.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านเขว้าวิทยา	บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 14 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	13	17	30	-	2	2
3.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านหนองแวง	บ้านหนองแวง หมู่ที่ 4 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	15	21	36	1	-	1
4.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนตะหนิน	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	10	13	23	1	1	2
5.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระทุ่มราย	บ้านกระทุ่มราย หมู่ที่ 9 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	13	20	33	1	1	2
รวม		67	83	150	4	4	8

2) โรงเรียนในเขตตำบลกระทุ่มราย ทั้งหมด 6 โรงเรียน

ชื่อโรงเรียน	ที่ตั้ง	จำนวนนักเรียน (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1.โรงเรียนวัดบ้านสี่เหลี่ยม	บ้านสี่เหลี่ยม หมู่ที่ 1 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	24	37	61
2.โรงเรียนบ้านหนองแวง	บ้านหนองแวง หมู่ที่ 4 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	56	63	119
3.โรงเรียนวัดบ้านดอนตะหนิน	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	61	54	115

ชื่อโรงเรียน	ที่ตั้ง	จำนวนนักเรียน (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
4.โรงเรียนวัดบ้านหนองเดิน	บ้านหนองเดิน หมู่ที่ ต.กระตุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	29	24	53
5.โรงเรียนบ้านเขว้าวิทยา	บ้านเขว้า หมู่ที่ 3 ต.กระตุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	97	63	160
6.โรงเรียนบ้านกระตุ่มราย	บ้านกระตุ่มราย หมู่ที่ 9 ต.กระตุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	82	55	137
รวมนักเรียน		349	296	645

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

1. วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 12 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 8 เมษายน 2561)

ชื่อวัด/สำนักสงฆ์	ที่ตั้ง	จำนวนพระภิกษุ/สามเณร (รูป)		
		พระภิกษุ	สามเณร	รวม
1.วัดบ้านสี่เหลี่ยม	บ้านสี่เหลี่ยม หมู่ที่ 1ต.กระตุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	3	-	3
2.วัดบ้านไร่อ้อย	บ้านไร่อ้อย หมู่ที่ 2 ต.กระตุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	-	5	5
3.วัดบ้านเขว้า	บ้านเขว้า หมู่ที่ 3 ต.กระตุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	4	2	6
4.วัดศรีอัมพรดอนตะหนิน	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5ต.กระตุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	5	-	5
5.วัดบ้านหนองลาด	บ้านหนองลาด หมู่ที่ 6 ต.กระตุ่มราย อ.ประทายจ.นครราชสีมา	3	-	3
6.วัดบ้านหนองเดิน	บ้านหนองเดิน หมู่ที่ 7 ต.กระตุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	2	2	4
7.วัดบ้านโนนเพ็ด	บ้านโนนเพ็ด หมู่ที่ 8 ต.กระตุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	5	-	5

ชื่อวัด/สำนักสงฆ์	ที่ตั้ง	จำนวนพระภิกษุ/สามเณร (รูป)		
		พระภิกษุ	สามเณร	รวม
8.วัดบ้านกระทุ่มราย	บ้านกระทุ่มราย หมู่ที่ 9 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	1	-	1
9.วัดบ้านหนองบัวน้อย	บ้านหนองบัวน้อย หมู่ที่ 10 ต.กระทุ่ม ราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	2	-	2
10.วัดน้อยจันทาราม	บ้านสระจันทร์ หมู่ที่ 11 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	4	-	4
11.วัดบ้านโนนไผ่เทียมจิต	บ้านโนนไผ่ล้อม หมู่ที่ 13 ต.กระทุ่ม ราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	1	-	1
12.วัดบ้านหนองแวงใหม่	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระทุ่ม ราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	2	-	2
13.ศูนย์ปฏิบัติธรรมบ้าน ดอนสามัคคี	บ้านดอนสามัคคี หมู่ที่ 17 ต.กระทุ่ม ราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	2	-	2
รวมพระภิกษุ/สามเณร		31	4	35

2. โบสถ์คริสต์ จำนวน 2 แห่ง

ชื่อโบสถ์คริสต์	ที่ตั้ง
1.โบสถ์บ้านดอนตะหนิน	บ้านดอนสามัคคี หมู่ที่ 17 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
2.คริสตจักรโนนเพ็ด	บ้านโนนเพ็ด หมู่ที่ 8 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา

ด้านสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 2 แห่ง(ข้อมูล ณ วันที่ 25 เมษายน 2561)

ชื่อ รพสต.	ที่ตั้ง	จำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (คน)
1.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสีเหลี่ยม	บ้านสีเหลี่ยม หมู่ที่ 1ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	7
2.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โนนไผ่ล้อม	บ้านโนนไผ่ล้อม หมู่ที่ 13 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	7
รวม		14

2. จำนวนผู้ป่วยโรคต่างๆ
2561)

(ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน

ผู้ป่วย	จำนวน (คน)
1.ผู้ติดเชื้อเอดส์	8
2.ผู้ติดเชื้อวัณโรค	-
3.ผู้เป็นโรคพิษสุราเรื้อรัง	-
4.ผู้ติดเชื้ออันตรายอื่นๆ	-

1. จำนวนประชากรสัตว์เลี้ยง
2561)

(ข้อมูล ณ วันที่ 8 เมษายน

ประชากรสัตว์เลี้ยง	จำนวน (ตัว)
1.ประชากรโค	1,490
2.ประชากรกระบือ	481
3.ประชากรไก่	9,334
4.ประชากรเป็ด	607
5.ประชากรสุนัข	968
6.ประชากรแมว	538
รวมทั้งสิ้น	13,338

2. จำนวนประชากร ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ยากไร้(ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2561)

ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ยากไร้	จำนวน (คน)
1.ผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปี ขึ้นไป)	1,027
2.ผู้พิการ	261
3.ผู้ยากไร้ (ขาดคนอุปการะ เลี้ยงดู)	17
รวมทั้งสิ้น	1,305

กลุ่มอาชีพตำบลกระทุมราย

ชื่อกลุ่ม	ผลิตภัณฑ์	จำนวนสมาชิกจากท้องถิ่น	จำนวนสมาชิกจากเอกชน	สถานที่ตั้ง	ศูนย์จำหน่ายสินค้า
กลุ่มทำขนมทองม้วนบ้านเข้ว่า	ขนมทองม้วน	15	-	บ้านเข้ว่า หมู่ที่ 3 ต.กระทุมราย อ.ประเทย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มทอเสื่อกกบ้านเข้ว่า	เสื่อกก	10	-	บ้านเข้ว่า หมู่ที่ 3 ต.กระทุมราย อ.ประเทย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มตะกร้าสานเส้นพลาสติกดอนตะหนิน	ตะกร้าเส้นพลาสติก	15	-	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุมราย อ.ประเทย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มทอผ้าบ้านดอนตะหนิน	ผ้าซิ่นตีนแดง, ผ้าฝ้าย	15	-	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุมราย อ.ประเทย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มทอผ้าบ้านหนองเดิน	ผ้าซิ่นตีนแดง, ผ้าลายน้ำไหล, ผ้าฝ้าย	20	-	บ้านหนองเดิน หมู่ที่ 7 ต.กระทุมราย อ.ประเทย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มแหนมहुบ้านหนองแวงใหม่	แหนมहु	15	-	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระทุมราย อ.ประเทย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มทำกระเป๋าจากชองกาแพ	กระเป๋าจากชองกาแพ	12	-	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระทุมราย อ.ประเทย จ.นครราชสีมา	-

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

หน่วยธุรกิจ	จำนวน (แห่ง)
ปั้มน้ำมันและก๊าซ	4
โรงงานอุตสาหกรรม	9
โรงสีข้าว	24
ร้านค้า	88
ร้านซ่อมรถ	7
โรงขนมจีน	-
ร้านเสริมสวย	6
สวนอาหาร	1
สำนักงาน	2

รายชื่อผู้นำชุมชนและสภาองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย

ผู้นำชุมชน

1. นายสกุล สืบสำราญ กำนันตำบลกระทุมราย

ฝ่ายสภา อบต.กระทุมราย

1. นายบุญถื่อ กระจอดนอก ประธานสภา อบต.กระทุมราย
2. นายทรงชัย ลางไชย รองประธานสภา อบต.กระทุมราย
3. พ.จ.ต. ชาย กุ่ยกระโทก เลขานุการสภา อบต.กระทุมราย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	สมาชิกสภา อบต.กระทุมราย
1	บ้านสี่เหลี่ยม	นายเข้มเพชร ผลนอก	1. นายสเวทย์ ช่างเกวียน 2. นางลำพรรณ กองแก้ว
2	บ้านไร่อ้อย	นายสุพิศ ชลเวียน	1. นายขจรศักดิ์ สมิน้อย 2. น.ส.กานต์ธิดา คิดการ
3	บ้านเขว้า	นายนภดล คลังสมบัติ	1. นายสันต์ มิตนอก
4	บ้านหนองแวง	นายเสถียร สุวิชานนท์	1. นางแสงเทียน เทินสระเกต 2. นายชัยยุทธ ปัดไธสง
5	บ้านดอนตะหนิน	นายพรศักดิ์ ชาตัน	1. นายธีรภัทร นาเจริญ 2. นายอภิเดช ลางไชย
6	บ้านหนองลาด	นายสมศักดิ์ กุด้รังนอก	1. นายฉัตร อ่อนฉलय 2. นายบุญทวี จิตรสม

7	บ้านหนองเติน	นายพันธุ์เทพ	สุพันธ์์	1. นายทรงชัย	لاغไชย
8	บ้านโนนเพ็ด	นายพุดพิงษ์	โคตรสมบัติ	1. นายวรินทร์ 2. นายธนโชติ	ทิพย์คุณอก จอดนอก
9	บ้านกระทุ่มราย	นายประมวล	เอี่ยมนอก	1. นายสงัด 2. นายสิริศักดิ์	ประจิตต์ การธนะชาษฐ์
10	บ้านหนองบัวน้อย	นายบุญมา	โพธิ์ทอง	1. นางมลวิไลย์ 2. นายรัฐพล	กัษรนอก สดชื่น
11	บ้านสระจันทร์	นายสุเมธ	ประสิทธิ์นอก	1. นางรชชรินทร์ 2. นายมงคล	แก้วดอนรี หนึ่งกระโทก
12	บ้านดอนกลาง	นายวิชาญ	แลดไธสง	1. นายประจักษ์ 2. นายบุญตา	เอี่ยมไธสง บรรดาศักดิ์
13	บ้านโนนไผ่ล้อม	นายทวีศักดิ์	จันทน์นันท	1. นายธงชัย 2. นายสมหมาย	การนอก ชาวค์
14	บ้านตะคร้อ	นายอภิชา	ชวนนอก	1. นายวรุฒิ 2. นายสมโภชน์	ผลไธสง กองแก้ม
15	บ้านหนองหญ้า ปล้อง	นายทรงสิทธิ์	ศรีคุณ	1. นางบุษบา 2. นายบุญถือ	แก้วใส กระดอดนอก
16	บ้านหนองแวงใหม่	นายสกุล	สีบ สำราญ	1. นายสุทิน 2. นายอมรเทพ	ปัดไธสง ศรีภูวงค์
17	บ้านดอนสามัคคี	นายกิตติศักดิ์	สังข์ทิพย์	1. นายอิสระ 2. นายสุทัศน์	ศรีแก้ว สังฆะสีทา

อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

(ข้อมูล ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2561)

สำนัก/กอง/ส่วน	พนักงาน ส่วนตำบล	พนักงานจ้าง ตามภารกิจ	พนักงานจ้าง ทั่วไป	รวม
สำนักงานปลัด	7	1	3	11
กองคลัง	3	1	1	5
กองช่าง	2	2	1	5
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	1	-	2	3
ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4	5	-	9
กองสวัสดิการสังคม	2	1	-	3
รวม	19	10	7	36

บัญชีรายชื่อพนักงานส่วนตำบล/พนักงานจ้าง

1. สำนักงานปลัด

พนักงานส่วนตำบล

1. พ.จ.ต. ชาย กุ่ยกระโทก ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
2. นางสาวศิริวรรณ แสนนอก รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
3. นายสุภาพ ดาวุธ นักบริหารงานทั่วไป
4. พ.จ.อ. ศรายุทธ ประสาทนอก นิติกร
5. นางสาวอมรา ศรีจันทร์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
6. นางสาววิวรรรณ เครื่องสนุก นักทรัพยากรบุคคล
7. นายสถาปนิก พลยางนอก เจ้าพนักงานธุรการ

พนักงานจ้างตามภารกิจ

1. นางสาวศศิวิมล ยางหงส์ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

พนักงานจ้างทั่วไป

1. นางสาวปวีณา แทนสุนิล คนงานทั่วไป
2. นางคำผิว สุทธิรัตน์ แม่ครัว
3. นายธนกร นพไธสง นักการภารโรง

2. กองคลัง

พนักงานส่วนตำบล

1. นางทองสา แรตไธสง ผู้อำนวยการกองคลัง
2. นางอุมาพร ปัดไธสง เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้
3. นางสาวอุษณี จันทนุกูล เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

พนักงานจ้างตามภารกิจ

1. นางสาวนุจรี นกยูงแดง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

พนักงานจ้างทั่วไป

1. นางดวงเดือน สีทา คนงานทั่วไป

3. กองช่าง

พนักงานส่วนตำบล

1. นายนิพล เขียนนอก นักบริหารงานช่าง
2. นายกอบชัย พลชุมแสง นายช่างโยธา

พนักงานจ้างตามภารกิจ

1. นางยงยุทธ ดงสงคราม ผู้ช่วยนายช่างโยธา
2. นายจาร์ สุขุณา ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า

พนักงานจ้างทั่วไป

1. นายก่อเกียรติ การปลูก คนงานทั่วไป

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมพนักงานส่วนตำบล

1. นางฉัตรรัตน์ ช้อนอก นักบริหารงานสาธารณสุข

พนักงานจ้างทั่วไป

1. นายสุพจน์ บุตรศรีภูมิ พนักงานขับรถยนต์
2. นางสาวจุฑามาศ พนมรัตน์ศักดิ์ คนงานทั่วไป

5. ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมพนักงานส่วนตำบล

1. นายวิทยา กองทุ่งมน นักวิชาการศึกษา
2. นางพรทิพย์ พันธุ์สิงสอน ครู คศ.1
3. นางสมหวัง แก้วคุณอก ครูผู้ดูแลเด็ก
4. นางสาวจุฑาธัญญ์ พนมรัตน์ศักดิ์ ครูผู้ดูแลเด็ก
5. นางติออน ช้อนอก ครูผู้ดูแลเด็ก

พนักงานจ้างตามภารกิจ

1. นางมะลิ รักขันแสง ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา
2. นางสาวมณี เกียนนอก ผู้ดูแลเด็กอนุบาลและปฐมวัย
3. นางประนอม พาณิชย์ ผู้ดูแลเด็กอนุบาลและปฐมวัย
4. นางสาวสุพัฒน์ ทบแก้ว ผู้ดูแลเด็กอนุบาลและปฐมวัย
5. นางสุริยา ประสาทนอก ผู้ดูแลเด็กอนุบาลและปฐมวัย

6. กองสวัสดิการสังคมพนักงานส่วนตำบล

1. นางพรพิมล มะปะโม นักบริหารงานสวัสดิการสังคม
2. ส.อ.วรวิมล แก้วจันทร์ นักพัฒนาชุมชน

พนักงานจ้างตามภารกิจ

1. นางสาวเรณู จอดนอก ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน

วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

วิสัยทัศน์

“ ครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐาน มีมาตรฐานการศึกษา สืบสานวัฒนธรรมภูมิปัญญา
พัฒนาคุณภาพชีวิต สังคมและสิ่งแวดล้อม “

พันธกิจ

1. จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจบนพื้นฐานเศรษฐกิจพอเพียง
2. พัฒนาคุณภาพชีวิตและอาชีพของประชาชนทุกระดับให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสร้างความเข้มแข็งด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. พัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ
4. พัฒนาและส่งเสริมด้านการศึกษา ทำนุ บำรุงศาสนา และอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรมอันดีงาม
5. พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์

1. โครงสร้างพื้นฐานครอบคลุมและได้มาตรฐานเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน
2. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีอาชีพและสร้างรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
3. เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส ผู้ติดเชื้อ HIV สามารถสร้างรายได้และไม่เป็นภาระของสังคม
4. ประชาชนได้รับการด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึงสภาพแวดล้อมปราศจากโรคติดต่อ ทรัพยากรธรรมชาติได้รับการฟื้นฟูคงอยู่ต่อไป
5. เด็ก เยาวชน และประชาชนมีคุณภาพการศึกษาที่ดี ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและห่างไกลยาเสพติด
6. ประชาชนไม่หลงลืมพระพุทธศาสนา ใช้ชีวิตตามหลักธรรมคำสอน และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป
7. อบต. มีการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพในการบริการประชาชน

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แนวทางการพัฒนาที่ 1.1 จัดให้มี ปรับปรุง ซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

แนวทางการพัฒนาที่ 1.2 จัดให้มี ปรับปรุง ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่าง ขยายเขตไฟฟ้าภายในชุมชน และพื้นที่การเกษตร

แนวทางการพัฒนาที่ 1.3 จัดให้มี ส่งเสริม เชื่อมโยง การชลประทาน ก่อสร้างฝาย ทำนบกั้นน้ำ ขุดลอกสระ, หนอง, คลอง, บึง พัฒนาแหล่งน้ำ ระบบประปา

แนวทางการพัฒนาที่ 1.4 จัดให้มี ส่งเสริม สถานที่ที่เป็นศูนย์กลางเพื่อการประชุม นันทนาการ และ ออกกำลังกายของชุมชน

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสังคม

แนวทางการพัฒนาที่ 2.1 สงเคราะห์ ช่วยเหลือ และพัฒนาคุณภาพชีวิตและอาชีพเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส และผู้ติดเชื้อ HIV

แนวทางการพัฒนาที่ 2.2 พัฒนาความรู้ด้านวิชาการ/อาชีพ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร สนับสนุนศูนย์เรียนรู้ชุมชน/แหล่งเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงและเกษตรทฤษฎีใหม่

แนวทางการพัฒนาที่ 2.3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาที่ 3.1 พัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พัฒนา ระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐานทั่วถึง มีการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

แนวทางการพัฒนาที่ 3.2 ส่งเสริม อนุรักษ์ พื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาที่ 3.3 จัดการระบบบำบัดและกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

แนวทางการพัฒนาที่ 4.1 ส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาระดับก่อนวัยเรียน ประถม มัธยม และภาคประชาชน พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

แนวทางการพัฒนาที่ 4.2 ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคีการพัฒนา ด้านการศึกษาและกีฬา

แนวทางการพัฒนาที่ 4.3 ส่งเสริม สนับสนุนด้านศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนาที่ 4.4 ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา การเรียนรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการเมืองที่ดี

แนวทางการพัฒนาที่ 5.1 พัฒนา ส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของบุคลากรท้องถิ่นทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาที่ 5.2 ส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วมของประชาชน การร่วมมือกับราชการส่วนภูมิภาค

แนวทางการพัฒนาที่ 5.3 พัฒนา ปรับปรุง บำรุงรักษา อาคาร สถานที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์สำนักงานเพื่อการบริหารประชาชน

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกาย 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 โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนัสใจ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน
- 2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง
- 3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมากในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการ พิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ แล้วถ้าหาก ผลตอบแทน ที่ได้รับ จริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิด ความพึงพอใจขึ้น ซึ่ง ความ พื่อใจจะ มากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ 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 หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ 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 ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ต้องการหรือไม่
- 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) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ

ไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

วัลย์ภรณ์วีรเชื่อนพันธ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจุดอยู่ในระดับมากด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบ ความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุด และปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลันดา ลิทธิจักร และจิราภรณ์ จันท์อารักษ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

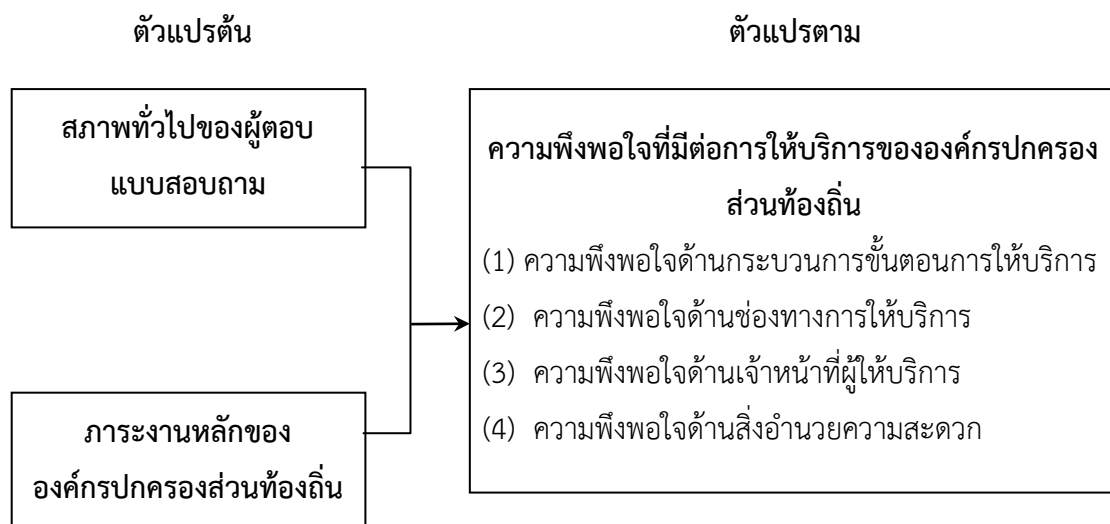
ภาวนา เวชกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ความตั้งใจที่จะก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับบริษัทในฐานะที่เป็นที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ขณะที่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพบว่า พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายาม ความสามารถเพื่อความสำเร็จของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานคิดว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 และเมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีผิดไปจากข้อเท็จจริงพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนิดา रिมนุสิทธ์ (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) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบ สาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552–พ.ศ.2553พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการโดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย อำเภอ จำนวน 7,259 คน จาก 17 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านสีเหลี่ยม หมู่ที่ 2 บ้านไร่อ้อย หมู่ที่ 3 บ้านเขว้า หมู่ที่ 4 บ้านหนองแวง หมู่ที่ 5 บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 6 บ้านหนองลาด หมู่ที่ 7 บ้านหนองเดิ่น หมู่ที่ 8 บ้านโนนเพ็ด หมู่ที่ 9 บ้านกระทุ่มราย หมู่ที่ 10 บ้านหนองบัวน้อย หมู่ที่ 11 บ้านสระจันทร์ หมู่ที่ 12 บ้านดอนกลาง หมู่ที่ 13 บ้านโนนไผ่ล้อม หมู่ที่ 14 บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 15 บ้านหนองหญ้าปล้อง หมู่ที่ 16 บ้านหนองแวงใหม่ และหมู่ที่ 17 บ้านดอนสามัคคี

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)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{7,259}{1 + 7,259 (0.05)^2} = 379.11 \text{ หรือ } 380 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 17 หมู่บ้าน และจะทำการสุ่มหมู่บ้านในเขตพื้นที่ อบต. เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษามาร้อยละ 70 ของหมู่บ้านในเขตพื้นที่ อบต. นั่นคือ หมู่บ้านในเขตพื้นที่ อบต. ทั้งหมด 17 หมู่บ้าน จะสุ่มมา 12 หมู่บ้าน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านสี่เหลี่ยม	600	9.64	39
หมู่ที่ 2 บ้านไร่อ้อย	431	6.92	28
หมู่ที่ 3 บ้านเขว้า	857	13.76	55
หมู่ที่ 4 บ้านหนองแวง	565	9.07	36
หมู่ที่ 5 บ้านดอนตะหนิน	450	7.23	29
หมู่ที่ 6 บ้านหนองลาด	253	4.06	16
หมู่ที่ 7 บ้านหนองเค็ง	705	11.32	45
หมู่ที่ 8 บ้านโนนเพ็ด	454	7.29	29
หมู่ที่ 12 บ้านดอนกลาง	304	4.88	20
หมู่ที่ 13 บ้านโนนไผ่ล้อม	362	5.81	23
หมู่ที่ 16 บ้านหนองแวงใหม่	571	9.17	37
หมู่ที่ 17 บ้านดอนสามัคคี	675	10.84	43
รวม	6,227	100.00	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดย จะเก็บรวบรวมข้อมูล ให้ครอบคลุมทุกเดือนที่กลุ่ม ตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

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 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถาม ฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย

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

ในส่วนของผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้รายนั้น 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 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4 ผลการศึกษา



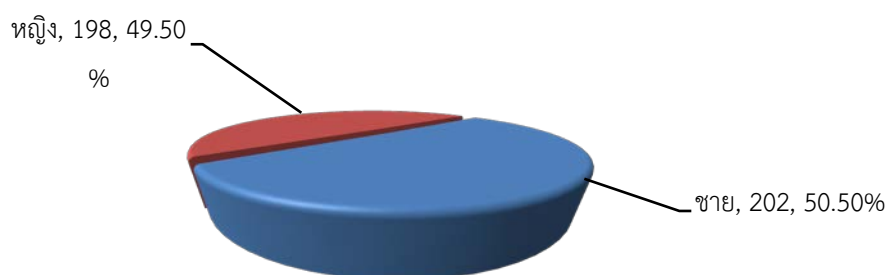
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย
- 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

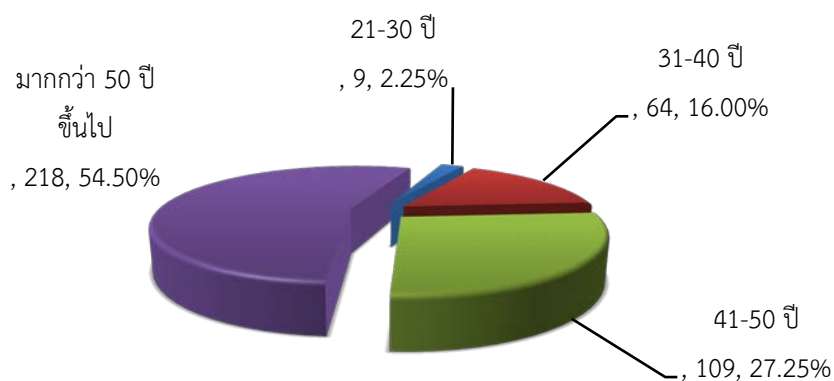
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.50 เป็นเพศชาย ในขณะที่เพศหญิงมีอยู่ร้อยละ 49.50 ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

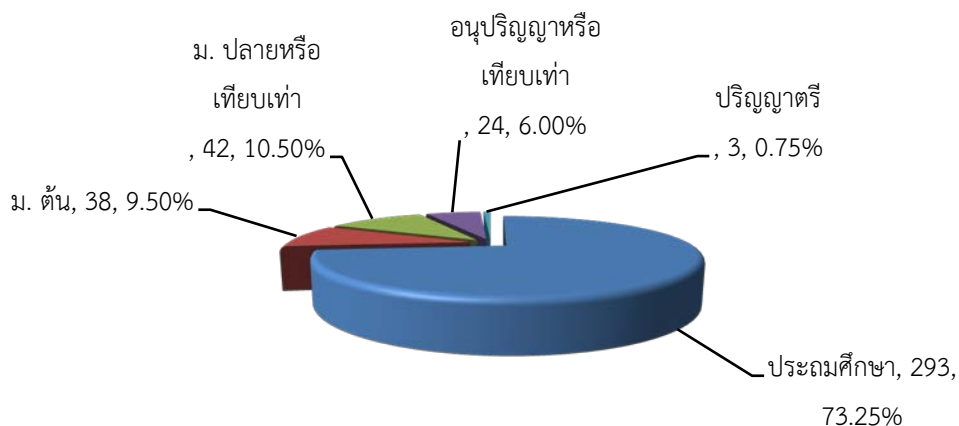
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.50 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมาคืออายุ ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.25 และร้อยละ 16.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

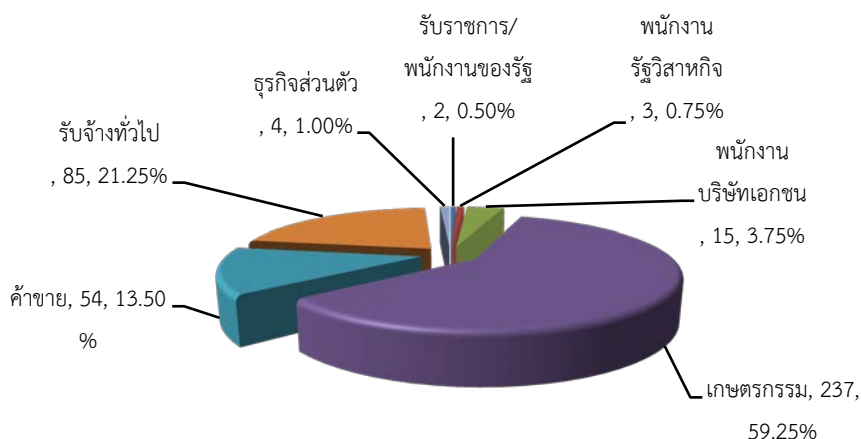
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 73.25มีการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษารองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 10.50 และร้อยละ 9.50มีการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

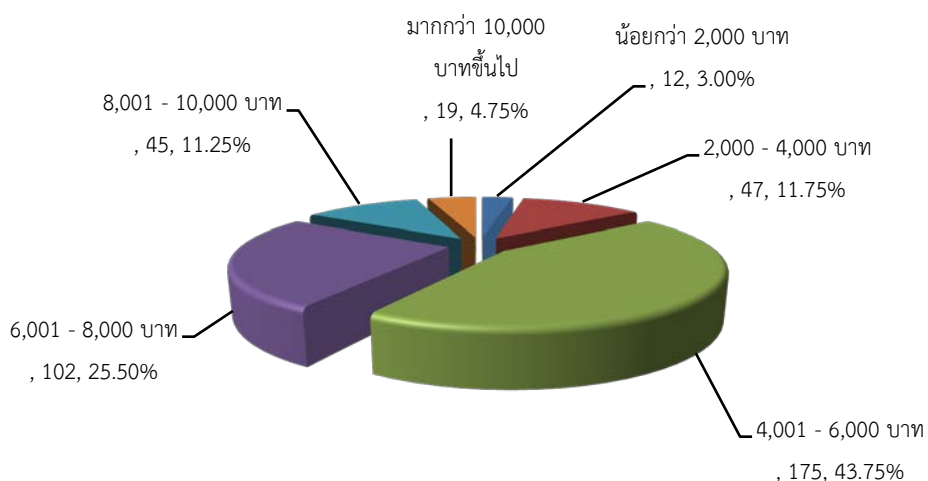
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.25ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 21.25 และร้อยละ 13.50มีอาชีพค้าขายตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

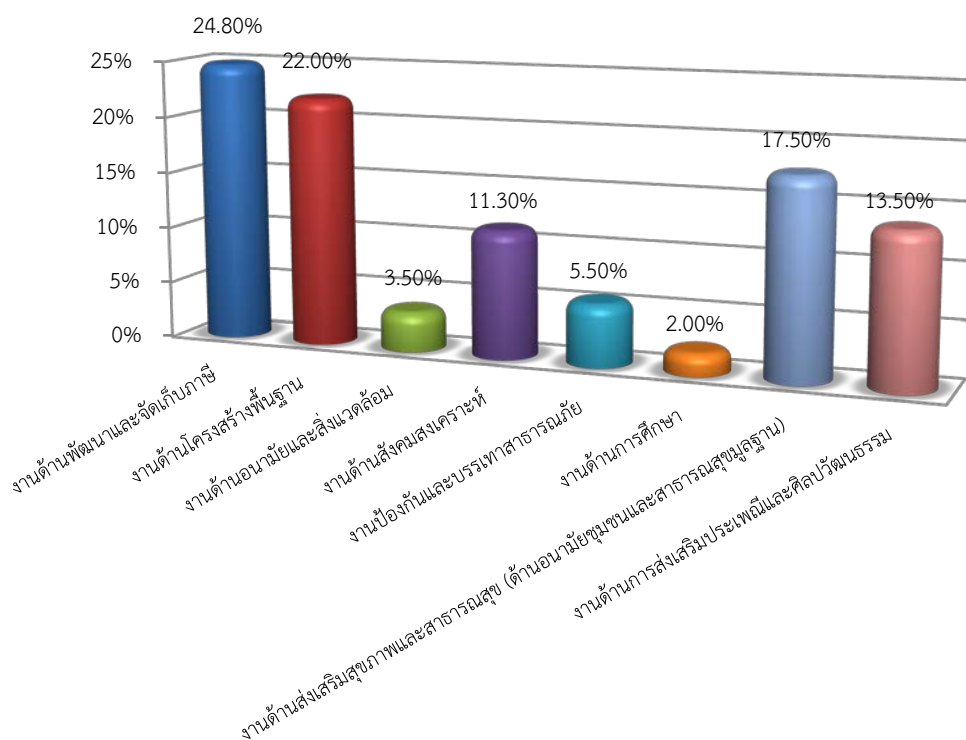
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 43.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.50 และร้อยละ 11.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

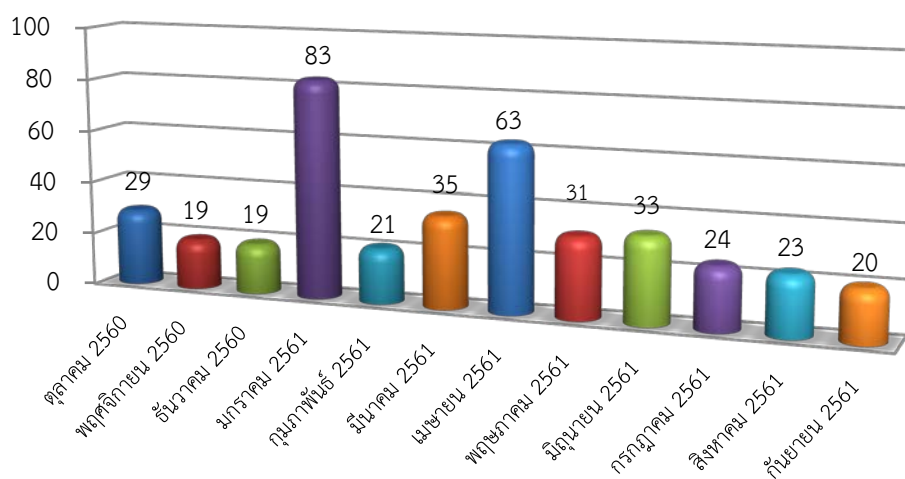
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 24.80 มาติดต่องานด้านพัฒนาและจัดเก็บภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการ เกี่ยวกับงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และร้อยละ 17.50 มาติดต่อ งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (ด้านอนามัยชุมชนและสาธารณสุขมูลฐาน)ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงาน ที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

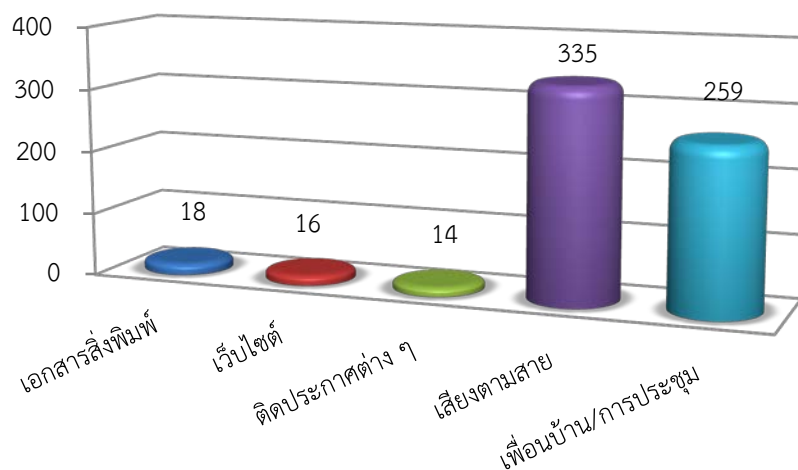
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในช่วงเดือน มกราคม 2561 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือน เมษายน 2561 และเดือนมีนาคม 2561 ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายจาก เสียงตามสาย รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุมเอกสารสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสารสิ่งพิมพ์	เว็บไซต์	ตีตประกาศต่างๆ	เสียงตามสาย	เพื่อนบ้าน/การประชุม
จำนวน	18	16	14	335	259

หมายเหตุ :ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.18	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.19	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.23	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.79	0.14	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ



4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย ใน ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงาน	4.86	0.34	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความ สะดวกรวดเร็ว	4.85	0.36	มากที่สุด
3. แบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	4.76	0.43	มากที่สุด
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.71	0.47	มากที่สุด
รวม	4.80	0.18	มากที่สุด



จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องระยะเวลาการให้บริการ เหมาะสมกับงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวก รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่อง แบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้าน ช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆอย่างทั่วถึง	4.82	0.39	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.81	0.39	มากที่สุด
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.80	0.43	มากที่สุด
4. มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	0.42	มากที่สุด
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทาง โทรศัพท์ ฯลฯ	4.72	0.45	มากที่สุด
รวม	4.79	0.19	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ เรื่อง มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเรื่อง มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80ตามลำดับ



4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็วถูกต้อง	4.79	0.42	มากที่สุด
4. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.75	0.44	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม	4.75	0.44	มากที่สุด
6. ให้บริการด้วยความเป็นกันเองสุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน	4.72	0.46	มากที่สุด
รวม	4.78	0.23	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมรายในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ เรื่องดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และเรื่องให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็วถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79ตามลำดับ



4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.83	0.39	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	0.40	มากที่สุด
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.82	0.39	มากที่สุด
4. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งาน	4.81	0.39	มากที่สุด
5. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เห็นได้ง่าย	4.80	0.40	มากที่สุด
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.78	0.42	มากที่สุด
รวม	4.81	0.20	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ เรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และเรื่อง เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ



4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.18	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.18	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.19	มากที่สุด
ภาพรวม	4.79	0.13	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ



4.5.3.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.17	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.17	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.19	มากที่สุด
ภาพรวม	4.79	0.11	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ



4.5.3.3 งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อ งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.16	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.16	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.23	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.19	มากที่สุด
ภาพรวม	4.78	0.14	มากที่สุด

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการสถานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ



4.5.3.4 งานด้านสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.16	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.13	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.17	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.11	มากที่สุด

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ



4.5.3.5 งานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.22	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.21	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.24	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.24	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.18	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ งานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ



4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐานงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขงานด้านสังคมสงเคราะห์และงานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

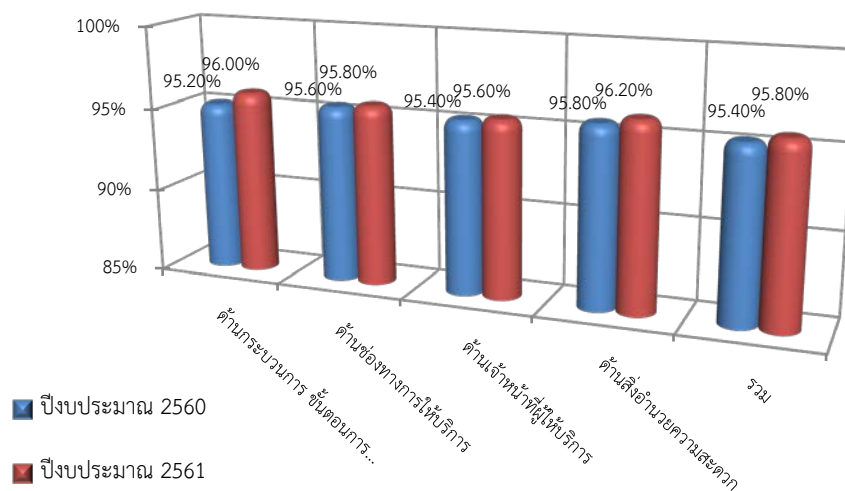
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	95.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.79	95.80	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย มีการพัฒนาการ ให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2560ถึงปี พ.ศ. 2561เพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.20 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.60เป็นร้อยละ 95.80ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80เป็นร้อยละ 96.20ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ2560และ 2561

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	95.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.79	95.80	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.77	95.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	95.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00	10
รวม	4.79	95.80	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	95.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	95.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.60	10
รวม	4.78	95.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ
ร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมี
ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ใน
ระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	95.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	96.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.80	96.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการส่งเสริมประเพณีและ ศิลปวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	95.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	96.00	10
รวม	4.80	96.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่
ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่าง
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้
คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ใน
ระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และ
พึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	95.80	10
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.80	10
3. งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข	95.60	10
4. งานด้านสังคมสงเคราะห์	96.00	10
5. งานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม	96.00	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	95.84	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดย ภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 95.84 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านสังคมสงเคราะห์อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ 2561 นี้ ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายว่า มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงาน
 - ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก
 - มีการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขได้เร็วขึ้นระยะเวลารอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
 - มีการประชาสัมพันธ์งานต่างๆ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารต่าง ของ อบต.ได้ทั่วถึงมากขึ้น เสียงตามสายมีการปรับปรุงชัดเจนดี

- มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การรับชำระภาษี และการจ่ายเบี้ยยังชีพยังคงมีการให้บริการจ่ายนอกสถานที่สำหรับประชาชนที่ไม่สะดวกในการใช้ธุรกรรมทางธนาคาร ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่
3. ด้านเจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการมากขึ้น และมีการติดตามข่าวสารการเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆในชุมชน และให้การช่วยเหลือได้เร็วขึ้น
 - มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง
 - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและดูแลประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ภายในสำนักงานมีความสะอาด มีที่นั่งรอรับบริการที่พอเพียง
 - สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ
5. ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลระทุมรายในปีนี้เป็นภาพรวมมีการพัฒนาที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา อบต.มีการช่วยเหลือปัญหาของประชาชนในหมู่บ้านได้ดี กรณีบ้านเรือนเกิดความเสียหายจากภัยธรรมชาติก็มีการช่วยเหลือซ่อมแซมรวดเร็ว และมีเงินเยียวยาให้ในอัตราที่เหมาะสมดี อบต.มีกิจกรรมที่ส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมวันวิสาขบูชา กิจกรรมประเพณีวันสงกรานต์ มีการดูแลคนชรา คนป่วย และคนพิการในหมู่บ้านดีมาก ออกเยี่ยมเยียนและมอบสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้ ให้กับคนชราและผู้พิการหรือผู้ป่วยนอนติดเตียง พาคนชราไปทัศนศึกษา ทำให้คนชรามีความสุขและยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ๆให้กับคนชราด้วย อบต.มีกิจกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มากขึ้น มีการฝึกซ้อมการดับไฟ การให้บริการรถฉุกเฉินที่ให้บริการรวดเร็วดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ยังมีกิจกรรม อบต.เคลื่อนที่พบปะประชาชน ร่วมกับหน่วยงานรัฐอื่นๆ ซึ่งทำให้ประชาชนได้มีโอกาสชี้แจงความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ เรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากภาครัฐ เนื่องจากประชาชนในพื้นที่มีความรู้บ้างบางครั้งทำให้ต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น เงินช่วยเหลือเด็กแรกเกิด เงินสวัสดิการผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น และในปีที่ผ่านมาและปีนี้ เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่ประสบปัญหาภัยแล้งต้องการให้ อบต.หาแนวทางการช่วยเหลือเกษตรกรด้วย ต้องการให้มีการสำรวจและปรับปรุงถนนในเส้นทางที่ชำรุดและแก้ไขโดยด่วน พัฒนาระบบไฟฟ้าส่องสว่างทั่วถึงรอบหมู่บ้าน ต้องการให้ทำร่องระบายน้ำ ต้องการให้มีการจัดการขยะให้ดีกว่านี้โดยจัดหาถังขยะเพิ่มเติมและจัดหาทำการเก็บขยะในหมู่บ้านให้บ่อยครั้งขึ้น

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 50.50 เป็นเพศชาย ในขณะที่เพศหญิงมีอยู่ร้อยละ 49.50

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 54.50 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมาคืออายุ ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.25 และร้อยละ 16.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 73.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 10.50 และร้อยละ 9.50มีการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.25 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 21.25 และร้อยละ 13.50 มีอาชีพค้าขายตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 43.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.50 และร้อยละ 11.75มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 24.80มาติดต่องานด้านพัฒนาและจัดเก็บภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการ เกี่ยวกับงานด้าน โครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และร้อยละ 17.50 มาติดต่อ งานด้านส่งเสริมสุขภาพและ สาธารณสุข (ด้านอนามัยชุมชนและสาธารณสุขมูลฐาน) ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่ม ตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในช่วงเดือน มกราคม 2561 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนเมษายน 2561และเดือนมีนาคม 2561ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายจาก เสียงตามสาย รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม เอกสารสิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่อง แบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ

“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ เรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเรื่องมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องแต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ เรื่องดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และเรื่องให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 4.83 รองลงมา คือ เรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานด้านสังคมสงเคราะห์

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ งานด้านสังคมสงเคราะห์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.5.3.5 งานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ทุกด้าน

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐานงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขงานด้านสังคมสงเคราะห์และงานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2560 ถึงปี พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.20 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.60 เป็นร้อยละ 95.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.20

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 95.84 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านสังคมสงเคราะห์อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายว่า มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ดังนี้ ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงาน การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก มีการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขได้เร็วขึ้น ระยะเวลารอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน มีการประชาสัมพันธ์งานต่างๆ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารต่าง ของ อบต.ได้ทั่วถึงมากขึ้น เสียงตามสายมีการปรับปรุงชัดเจนดี มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การรับชำระภาษี และการจ่ายเบี้ยยังชีพยังคงมีการให้บริการจ่ายนอกสถานที่สำหรับประชาชนที่ไม่สะดวกในการใช้ธุรกรรมทางธนาคาร ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการมากขึ้น และมีการติดตามข่าวสารการเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆในชุมชน และให้การช่วยเหลือได้เร็วขึ้น มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและดูแลประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น มีการออกสำรวจความต้องการในการให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภายในสำนักงานมีความสะอาด มีที่นั่งรอรับบริการที่พอเพียง และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

กระทุ่มรายในปีนั้นว่า ในภาพรวมมีการพัฒนาที่ดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา อบต.มีการช่วยเหลือปัญหาของประชาชนในหมู่บ้านได้ดี กรณีบ้านเรือนเกิดความเสียหายจากภัยธรรมชาติก็มีการช่วยเหลือซ่อมแซมรวดเร็ว และมีเงินเยียวยาให้ในอัตราที่เหมาะสมดี อบต.มีกิจกรรมที่ส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมวันวิสาขบูชา กิจกรรมประเพณีวันสงกรานต์ มีการดูแลคนชรา คนป่วย และคนพิการ ในหมู่บ้านดีมาก ออกเยี่ยมเยียนและมอบสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้ ให้กับคนชราและผู้พิการหรือผู้ป่วยนอนติดเตียง พาคนชราไปทัศนจร ทำให้คนชรามีความสุขและยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ๆให้กับคนชราด้วย อบต.มีกิจกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มากขึ้น มีการฝึกซ้อมการดับไฟ การให้บริการรถฉุกเฉินที่ให้บริการรวดเร็วดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา นอกจากนี้ยังมีกิจกรรม อบต.เคลื่อนที่พบปะประชาชน ร่วมกับหน่วยงานรัฐอื่นๆ ซึ่งทำให้ประชาชนได้มี โอกาสชี้แจงความต้องการของประชาชนในพื้นที่

และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ เรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากภาครัฐ เนื่องจากประชาชนในพื้นที่มีความรู้บ้างบางครั้งทำให้ต้องเสียสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ เช่น เงินช่วยเหลือเด็กแรกเกิด เงินสวัสดิการผู้มีรายได้น้อย เป็นต้น และในปีที่ผ่านมาและปีนี้ เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่ประสบปัญหาภัยแล้งต้องการให้ อบต.หาแนวทางการช่วยเหลือเกษตรกรด้วย ต้องการให้มีการสำรวจและปรับปรุงถนนในเส้นทางที่ชำรุดและแก้ไขโดยด่วน พัฒนาระบบไฟฟ้าส่องสว่างทั่วถึงรอบหมู่บ้าน

ต้องการให้ทำร่องระบายน้ำ ต้องการให้มีการจัดการขยะให้ดีกว่านี้โดยจัดหาถังขยะเพิ่มเติมและจัดหา
ทำการเก็บขยะในหมู่บ้านให้บ่อยครั้งขึ้น

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2560

กันยายน 2560

บรรณานุกรม


บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน
เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ
 บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.
 (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและ
สวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญา
 มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน 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 (การ
 พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อ
การใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม
ภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์),
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัด
สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

- วาทีนี้ ไ้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ
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: โรงพิมพ์เดชมลออกฟเซท.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชุมชน.
- 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
คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา



วิทยาลัยนครราชสีมา

"นำคุณค่าบัณฑิตสู่สังคม"

คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา

ที่ ๑๕๓ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ตามที่วิทยาลัยนครราชสีมาได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ (๑) (๒) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงแต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|--|-----------------|
| ๑. นายคมชาญ สระสมศรี (นักส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ชำนาญการ) | ที่ปรึกษา |
| ๒. นางสาวลักษณาวรรณ พูนขุนทด (นักส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติการ) | ที่ปรึกษา |
| ๓. อาจารย์ณัฏฐา สุริยะ | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๔. รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) กฤษฎา วัฒนศักดิ์ | คณะทำงาน |
| ๕. อาจารย์ ดร.ชุตินา พรหมฟู | คณะทำงาน |
| ๖. อาจารย์ชนิษฐา แก้วเอียด | คณะทำงาน |
| ๗. อาจารย์ภักดิ์ธมล ศิริอรุณภัทร | คณะทำงาน |
| ๘. อาจารย์นิธิกานต์ สนสรระน้อย | คณะทำงาน |
| ๙. อาจารย์นิพัทธวรรณ แสงพรหม | คณะทำงาน |
| ๑๐. อาจารย์จิตฎีกัญช ศรีสุรสิกุล | คณะทำงาน |
| ๑๑. นางสาวสุภาพร พละศักดิ์ | คณะทำงาน |
| ๑๒. นางสาวอรสา วงศ์จันทร์ | คณะทำงาน |

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐



(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ)

อธิการบดี

Nakhonratchasima College
290 หมู่ 2 ต.บ้านใหม่ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
290 M.2 Muang Nakhonratchasima Thailand 30000
Tel. 063288-456/111 Fax: 063288-455668
www.nmc.ac.th

Nakhonratchasima College (Bangkok)
11 อ.สุโขทัย แขวงสุโขทัย เขตสุโขทัย นครราชสีมา 10300
11 Sukhothai Rd. Dusit Bangkok Thailand 10300
Tel. 0632-4487668 Fax: 0632-2413797
www.bkk.nmc.ac.th

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของอบต.กระทุ่มราย

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.กระทุ่มราย เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.กระทุ่มราย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของ อบต.กระทุ่มราย เป็นอย่างยิ่ง 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. ปลายหรือเทียบเท่า	<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. ธุรกิจส่วนตัว	
<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

<input type="checkbox"/> 1. งานด้านพัฒนาและจัดเก็บภาษี (<input type="checkbox"/> 2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
<input type="checkbox"/> 3. งานด้านอนามัยและสิ่งแวดล้อม	<input type="checkbox"/> 4. งานด้านสังคมสงเคราะห์
<input type="checkbox"/> 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	<input type="checkbox"/> 6. งานด้านการศึกษา
<input type="checkbox"/> 7. งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข(ด้านอนามัยชุมชนและสาธารณสุขมูลฐาน)	
<input type="checkbox"/> 8. งานด้านการส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม	
<input type="checkbox"/> 9. งานอื่นๆ.....	
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ตุลาคม 2560	<input type="checkbox"/> 2. พฤศจิกายน 2560	<input type="checkbox"/> 3. ธันวาคม 2560
<input type="checkbox"/> 4. มกราคม 2561	<input type="checkbox"/> 5. กุมภาพันธ์ 2561	<input type="checkbox"/> 6. มีนาคม 2561
<input type="checkbox"/> 7. เมษายน 2561	<input type="checkbox"/> 8. พฤษภาคม 2561	<input type="checkbox"/> 9. มิถุนายน 2561
<input type="checkbox"/> 10. กรกฎาคม 2561	<input type="checkbox"/> 11. สิงหาคม 2561	<input type="checkbox"/> 12. กันยายน 2561
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของอบต.จากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. เอกสารสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> 2. แผ่นพับ	<input type="checkbox"/> 3. จดหมายข่าว
<input type="checkbox"/> 4. สื่อสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> 5. เว็บไซต์	<input type="checkbox"/> 6. การจัดทำสื่อเผยแพร่
<input type="checkbox"/> 7. ติดประกาศต่างๆ	<input type="checkbox"/> 8. เสียงตามสาย	<input type="checkbox"/> 9. เพื่อนบ้าน/การประชุม
<input type="checkbox"/> 10. 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. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความสะดวกรวดเร็ว					
2. ให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม					
3. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงาน					
4. แบบฟอร์ม/คำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ฯลฯ					
3. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆอย่างทั่วถึง					
4. มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง					
3. ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง สุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน					
5. แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
6. ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกจุดบริการ ชัดเจน เห็นได้ง่าย					
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
4. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งาน					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
6. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

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

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

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

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

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

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ





