

คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

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

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์ 7,265 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 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 66.75) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 59.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 73.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 50.25) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 32.25) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนนม./การควบคุมโรคติดต่อ (ร้อยละ 24.50) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์ส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.83) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.84) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้าน

ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน($\bar{X} = 4.83$)และด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.82$)ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.85$) และเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$)ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.84$) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค ($\bar{X} = 4.82$)ตามลำดับ

3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาตอบข้อซักถามได้ดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี($\bar{X} = 4.83$) และเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง($\bar{X} = 4.79$)ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.84$) และเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.83$)ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.83$)และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ($\bar{X} = 4.83$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

3) งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ) ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

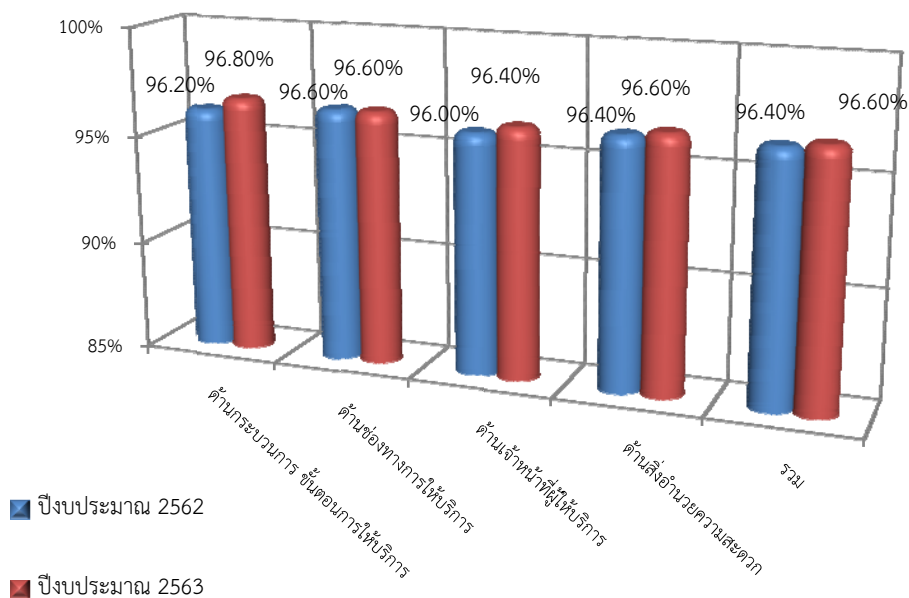
4) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.83$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

5) งานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

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

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือ ร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายแยกตามงานสำคัญ 5งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.64 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนนมสม./การควบคุมโรคติดต่อ)อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ/ ผู้ป่วยเอดส์) อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)	96.60	10
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.60	10
3. งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนนมสม./การควบคุมโรคติดต่อ)	96.80	10
4. งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.60	10
5. ด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ/ ผู้ป่วยเอดส์)	96.60	10
ภาพรวมทั้ง 5งาน	96.64	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าและเมื่อมีการประชุมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง มีการออกให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานด้านการรับชำระภาษี โดย อบต.จะมีการให้บริการรับชำระภาษีภายในหมู่บ้านตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งล่วงหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน(ถนน) ประชาชนบางหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เนื่องจากมีการพัฒนาดีขึ้น แต่บางหมู่บ้านแม้จะมีการปรับปรุงแล้วแต่เมื่อเกิดฝนตกหนัก น้ำท่วมขังถนนจะชำรุด ต้องการให้มีการพัฒนาทุกเส้นทางให้ทั่วถึงและกระจายในทุกหมู่บ้าน

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ โดย อบต.จะมีการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ให้กับประชาชนดี มีการขุดบ่อน้ำขนาดใหญ่เพื่อรองรับปัญหาภัยแล้ง เมื่อเกิดเหตุ แจ้งไปยัง อบต.มีการส่งเจ้าหน้าที่ออกมาดูแล แต่มีข้อเสนอแนะด้านระดับเพลิง อยากรให้มีการเตรียมน้ำให้พร้อม เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้จะได้ช่วยเหลือได้ทันทั่วทั้งที่

งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ)ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อบต.มีการดูแลประชาชนดี มีการออกพื้นที่รณรงค์และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด มีการแจกหน้ากากอนามัยมีการพนัฉีดยาฆ่าเชื้อตามสถานที่ต่างๆ มีมาตรการรณรงค์การใช้ผ้าปิดปากจมูกป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด 19 บริเวณชุมชน ซึ่งดำเนินมาตรการได้ดี มีการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุงลาย อสม.ทำงานดี แต่ต้องการให้ อบต.ส่งเสริมสนับสนุนให้ อสม.มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพให้มากกว่านี้เพื่อให้ อสม.สามารถช่วยเหลือและดูแลประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประชาชนเห็นว่า อบต.มีการพัฒนาในด้านการดูแล เอาใจใส่เด็กเล็กดีขึ้นมาก ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ แต่มีข้อเสนอแนะด้านสถานที่ ต้องการให้มีการปรับปรุงอาคาร ห้องน้ำ และทมิทัศน์โดยรอบให้มีความร่มรื่น

งานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)อบต.มีการดูแลผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ดี มีการออกเยี่ยมเยียนและแจกสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น หากครอบครัวใดที่มีแต่ผู้สูงอายุพักอาศัยและสภาพบ้านเรือนเก่า อบต.จะมีการช่วยเหลือซ่อมแซมตามความเหมาะสมดี มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ ให้กับผู้พิการหรือผู้ป่วยที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ให้สามารถประกอบอาชีพสร้างรายได้ให้กับตนเอง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ต้องการให้ทำการสำรวจถนนเส้นทางบริเวณหมู่บ้านรอบนอกที่ยัง
ชำรุด และทำการพัฒนาให้ดีขึ้น ต้องการให้มีการติดตั้งกล่องวงจรปิดตามแยกต่างๆ และในเขตที่เป็น
ชุมชนหนาแน่น ต้องการให้มีการจัดการขยะให้ดีกว่านี้

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 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย.....	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	23
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	24
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	24
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	24
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	25
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง	25
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	29
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	30
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	32
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	33
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ของประชาชน	35
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย	36
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย	46
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ	55
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	56
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	70
ภาคผนวก ข ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ	75

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้	26
3.2	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	28
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกเป็นรายด้าน	36
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	37
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	38
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	39
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ	40
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	41
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 43
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 44
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 45
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้รายจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 46
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 48
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 49
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ)จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 50
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 51
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 52
4.17	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5งาน..... 53

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	23
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	30
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	30
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	31
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	31
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	32
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	33
4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย.....	34
4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย.....	35
4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2562และ 2563.....	47

บทที่ 1

บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563

1.1 หลักการและเหตุผล

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

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)

2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 287 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง 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 และ การท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และ เพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ จึงประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ2563ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทายจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ2563ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายเป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายใน 4ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ2563ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

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

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

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

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) จากงานทั้ง 4ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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 ให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายบริหารของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องร่วมกันวินิจฉัย

ตำบลกระทุมรายเป็นตำบลหนึ่งใน 13 ตำบลของอำเภอประทาย ลักษณะการตั้งบ้านเรือนจะอาศัยรวมกันเป็นหมู่บ้าน ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน

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

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลหันห้วยทราย อำเภอประทาย
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลนางรำ ตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเทศบาลตำบลประทาย ตำบลหนองพลวง อำเภอประทาย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลนางรำ อำเภอประทาย ตำบลสีดา ตำบลโพหนอง ตำบลหนองตาใหญ่ อำเภอสีดา

องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอประทาย มีระยะทางห่างจากอำเภอประทายประมาณ 14.00 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 106 กิโลเมตร

ภูมิประเทศ

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

เขตปกครอง

ตำบลกระทุ่มราย มีหมู่บ้านทั้งหมด 17 หมู่บ้าน

ประชากร

มีประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 7,265 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	7,265

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนอำเภอประทาย ณ วันที่ 18 เดือนพฤษภาคม

พ.ศ. 2562

ด้านการศึกษา(ข้อมูล ณ วันที่ 10 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562)

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ทั้งหมด 5 แห่ง

ชื่อศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก	ที่ตั้ง	จำนวนนักเรียน (คน)			จำนวนครู (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม	ครูผู้ดูแลเล็ก	ผู้ดูแลเล็ก	รวม
1.ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กโรงเรียนวัด บ้านสี่เหลี่ยม	บ้านสี่เหลี่ยม หมู่ที่ 1 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	16	12	28	1	-	1
2.ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กโรงเรียนบ้าน เขว้าวิทยา	บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 14 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	13	17	30	-	2	2
3.ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กโรงเรียนบ้าน หนองแวง	บ้านหนองแวง หมู่ที่ 4 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	15	21	36	1	-	1
4.ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กบ้านดอนตะ หนิน	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	10	13	23	1	1	2
5.ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กบ้านกระทุ่ม ราย	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.โรงเรียนวัดบ้าน สี่เหลี่ยม	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.โรงเรียนวัดบ้านดอน ตะหนิน	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 2562)

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
8.วัดบ้านกระตุ่มราย	บ้านกระตุ่มราย หมู่ที่ 9 ต.กระตุ่มราย	1	-	1

ชื่อวัด/สำนักสงฆ์	ที่ตั้ง	จำนวนพระภิกษุ/สามเณร (รูป)		
		พระภิกษุ	สามเณร	รวม
	อ.ประทาย จ.นครราชสีมา			
9.วัดบ้านหนองบัวน้อย	บ้านหนองบัวน้อย หมู่ที่ 10 ต.กระทุ่มราย 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.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	1	-	1
12.วัดบ้านหนองแวงใหม่	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	2	-	2
13.ศูนย์ปฏิบัติธรรมบ้านดอนสามัคคี	บ้านดอนสามัคคี หมู่ที่ 17 ต.กระทุ่มราย 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 2562)

ชื่อ รพสต.	ที่ตั้ง	จำนวนเจ้าหน้าที่ สาธารณสุข (คน)
1.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสีเหลียม	บ้านสีเหลียม 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

(ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2562)

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

1. จำนวนประชากรสัตว์เลี้ยง

(ข้อมูล ณ วันที่ 8 เมษายน 2562)

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 2562)

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

กลุ่มอาชีพตำบลกระทุ่มราย

ชื่อกลุ่ม	ผลิตภัณฑ์	จำนวนสมาชิกจากท้องถิ่น	จำนวนสมาชิกจากเอกชน	สถานที่ตั้ง	ศูนย์จำหน่ายสินค้า
กลุ่มทำขนมทองม้วนบ้านเขว้า	ขนมทองม้วน	15	-	บ้านเขว้า หมู่ที่ 3 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มทอเสื่อกกบ้านเขว้า	เสื่อกก	10	-	บ้านเขว้า หมู่ที่ 3 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มตะกร้าสานเส้นพลาสติกบ้านดอนตะหนิน	ตะกร้าเส้นพลาสติก	15	-	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มทอผ้าบ้านดอนตะหนิน	ผ้าซิ่นตีนแดง, ผ้าฝ้าย	15	-	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มทอผ้าบ้านหนอง	ผ้าซิ่นตีนแดง, ผ้าลายน้ำไหล,	20	-	บ้านหนองเดิ่น หมู่ที่ 7	-

เดิน	ผ้าฝ้าย			ต.กระทู้มราย อ. ประทาย จ.นครราชสีมา	
กลุ่มแหนม หมูบ้านหนอง แวงใหม่	แหนมหมู	15	-	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระทู้มราย อ. ประทาย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มทำ กระเป๋จาก ซอกกาแฟ	กระเป๋จาก ซอกกาแฟ	12	-	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระทู้มราย อ. ประทาย จ.นครราชสีมา	-

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

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

วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย

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. โครงสร้างพื้นฐานครบถ้วนและได้มาตรฐานเพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน
2. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีอาชีพและสร้างรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
3. เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส ผู้ติดเชื้อ HIV สามารถสร้างรายได้และไม่เป็นภาระของสังคม
4. ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึงสภาพแวดล้อมปราศจากโรคติดต่อ 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 ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ขยายเขตไฟฟ้า ภายในชุมชนและพื้นที่การเกษตร

แนวทางการพัฒนาที่ 1.3 จัดให้มี ส่งเสริมเชื่อมโยงการชลประทาน ก่อสร้างฝาย ทำนบกั้นน้ำ ขุดลอกสระ, หนอง, คลอง, บึง พัฒนาแหล่งน้ำ ระบบประปา

แนวทางการพัฒนาที่ 1.4 จัดให้มี ส่งเสริม สถานที่ที่เป็นศูนย์กลางเพื่อการประชุม นันทนาการและออกกำลังกายของชุมชน

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสังคม

แนวทางการพัฒนาที่ 2.1 ส่งเสริมช่วยเหลือ และพัฒนาคุณภาพชีวิตและอาชีพเด็กสตรี 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 พัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐานทั่วถึง มีการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

แนวทางการพัฒนาที่ 3.2 ส่งเสริม อนุรักษ์ ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาที่ 3.3 จัดการระบบบำบัดและกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

แนวทางการพัฒนาที่ 4.1 ส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาระดับก่อนวัยเรียน ประถม มัธยม และภาคประชาชน พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

แนวทางการพัฒนาที่ 4.2 ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคีการพัฒนาทางการศึกษาและกีฬา

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

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่น่าปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าที่

ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนีไล้้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจจราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่าไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็ว

ทันเวลา (Timely Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services)

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

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

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้(ชานันท์ถ้ำคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิและ สุวิมล นภาพ่องกุล. 2559 หน้า 21) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ

ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเดิมเดิมใสใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ คัลยวุฒิและ สุวิมล นภาพ่องกุล. (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

อมรรรัตน์ บุญญา. (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

วลัยภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล

จังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันท์อารักษ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุดในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

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 ลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกระชับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

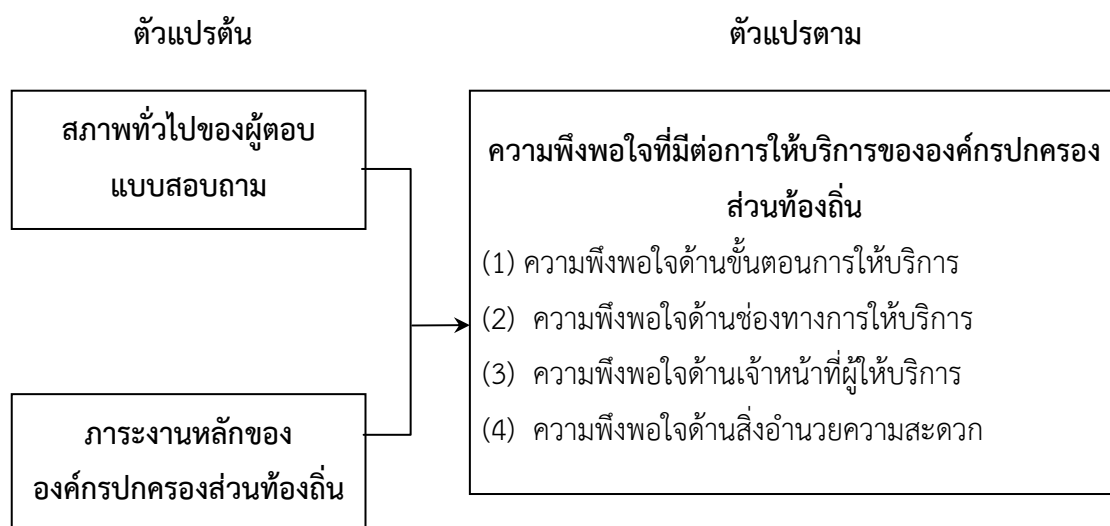
รณิดา ริมดุสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทน ผลจากการวิจัย พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ และรายได้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553)ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบ สาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนคร หาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552– พ.ศ. 2553 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการ โดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ เทศบาลนครหาดใหญ่

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมา ประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

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

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย อำเภอประทาย จำนวน 7,265 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 บ้านหนองเต็น 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)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{7,265}{1 + 7,265 (0.05)^2} = 379.11 \text{ หรือ } 380 \text{ คน}$$

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. นั่นคือหมู่บ้านในเขตพื้นที่ 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 จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2563 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อ ที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้รายนั้น 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 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4 ผลการศึกษา

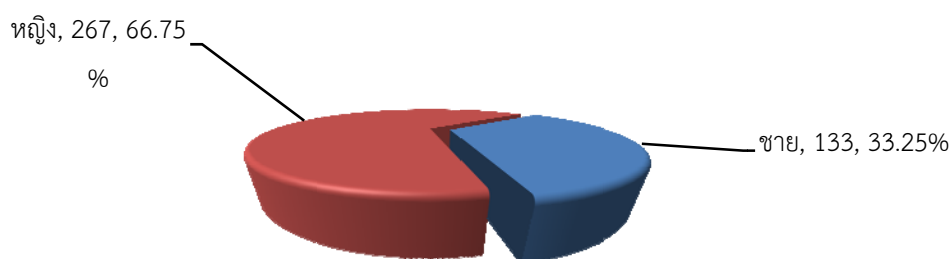
การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ซึ่งผลการศึกษานี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 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

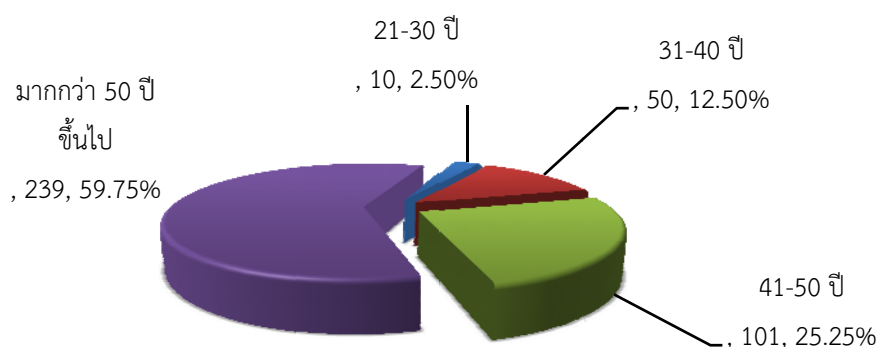
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.75 เป็นเพศชาย ในขณะที่เพศหญิงมีอยู่ร้อยละ 33.25 ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

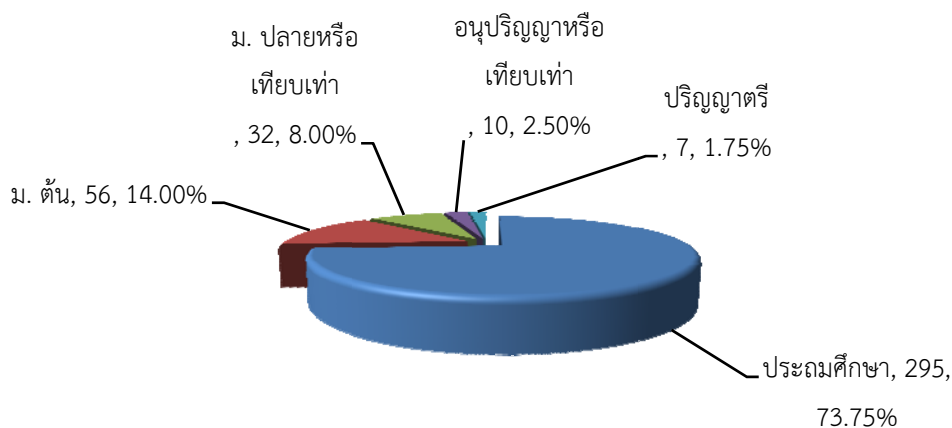
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.75 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.25 และร้อยละ 12.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

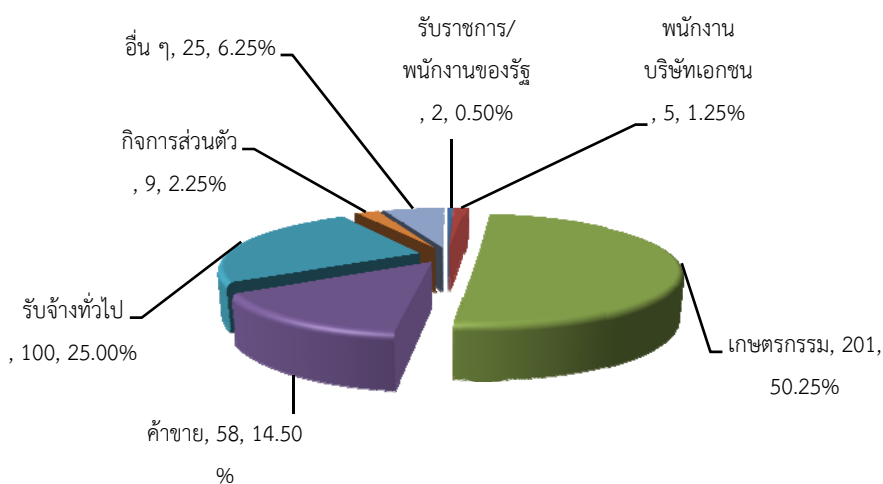
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 73.75มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 14.00 และร้อยละ 8.00มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

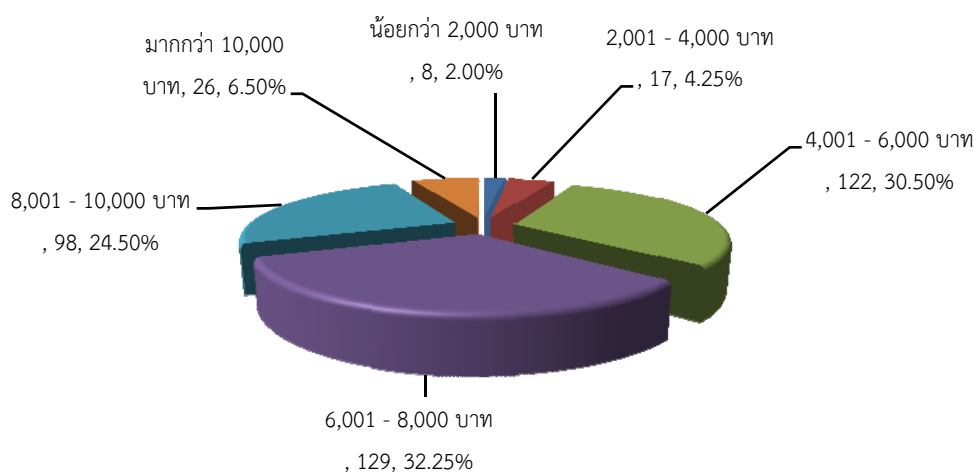
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.25ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 25.00 และร้อยละ 14.50มีอาชีพค้าขายตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

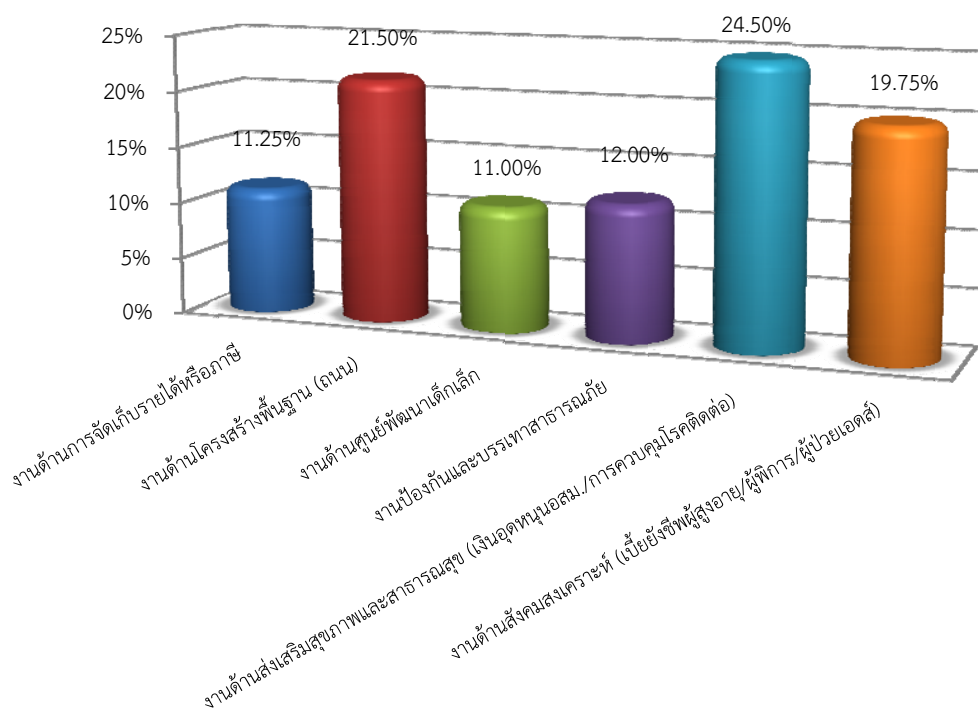
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 32.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.50 และร้อยละ 24.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

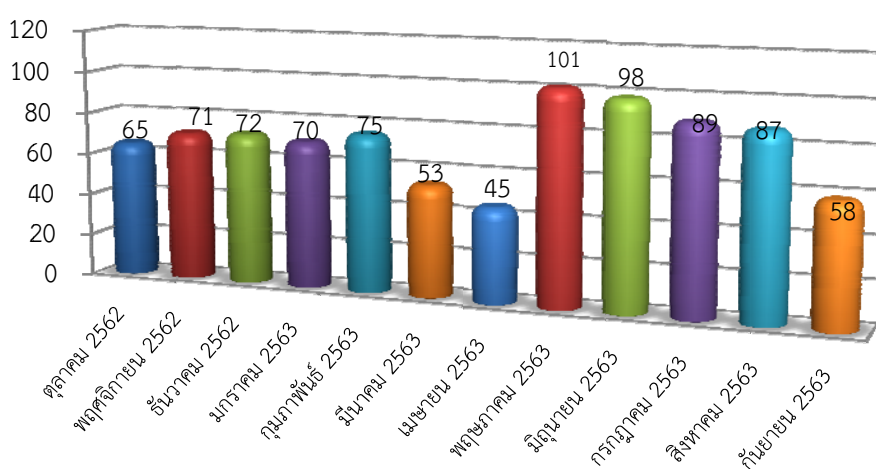
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 24.50 ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนนมสม./ การควบคุมโรคติดต่อ) รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) คิดเป็น ร้อยละ 21.50 และร้อยละ 19.75 ขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ/ ผู้ป่วยเอดส์) ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงาน ที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

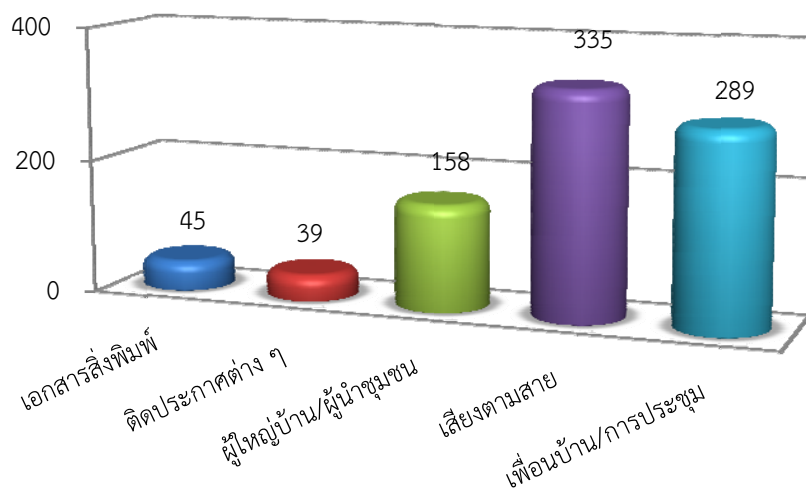
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมิถุนายน 2563 และเดือนกรกฎาคม 2563 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระท่อมรายของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระท่อมรายจากจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุมการติดประกาศต่างๆและเอกสารสิ่งพิมพ์ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสารสิ่งพิมพ์	ติดประกาศต่างๆ	ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	เพื่อนบ้าน/การประชุม
จำนวน	45	39	158	335	289

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระท่อมราย

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกเป็นรายด้าน

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.85	0.38	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.82	0.45	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.83	0.47	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก	4.86	0.37	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.84	0.38	มากที่สุด
รวม	4.84	0.41	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ในด้าน ช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทาง โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ก	4.82	0.39	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.81	0.44	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.81	0.40	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.85	0.38	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม	4.83	0.41	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊กมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.81	0.41	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.82	0.41	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.81	0.39	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.83	0.43	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.84	0.41	มากที่สุด
รวม	4.82	0.41	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาตอบข้อซักถามได้ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	0.37	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.40	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.81	0.40	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.85	0.38	มากที่สุด
รวม	4.83	0.39	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมรายในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.37	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.83 ตามลำดับ

4.5.3.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.47	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.41	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.3.3 งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.30	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.5.3.4 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.3.5 งานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

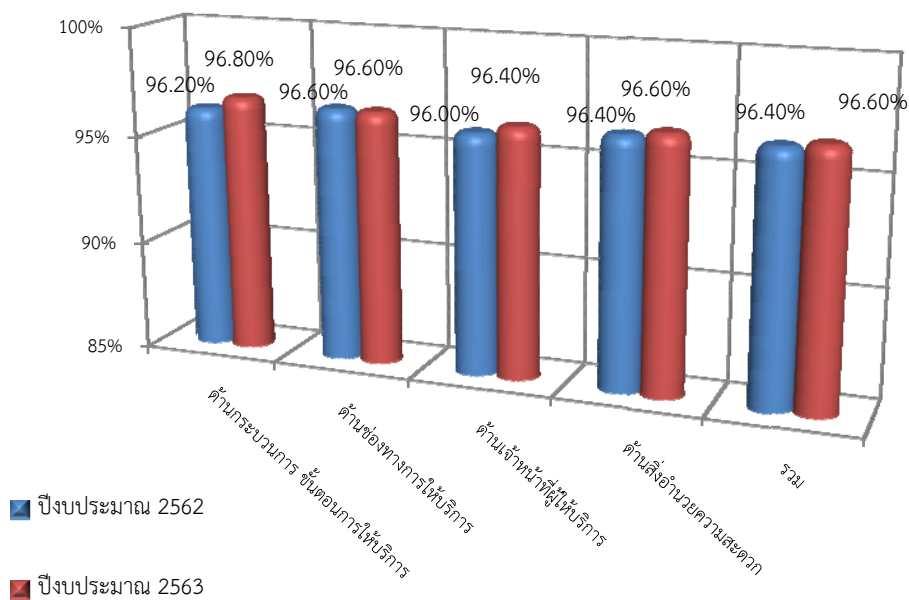
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือ ร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2562 และ 2563

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

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

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพและ สาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ)
จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ)ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ
ร้อยละ 96.80ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60ได้
คะแนนอยู่ในระดับ 10พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00ได้คะแนนอยู่ในระดับ
10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

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

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ (เปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ (เปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ (เปี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5งาน

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)	96.60	10
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.60	10
3. งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนนมสม./การควบคุมโรคติดต่อ)	96.80	10
4. งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.60	10
5. ด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)	96.60	10
ภาพรวมทั้ง 5งาน	96.64	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยภาพรวมทั้ง 5งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.64โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)อยู่ในระดับร้อยละ 96.60ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.60ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้าน ส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนนมสม./การควบคุมโรคติดต่อ)อยู่ในระดับร้อยละ 96.60ได้ คะแนนอยู่ในระดับ 10พื่อใจงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับร้อยละ 96.60ได้คะแนนอยู่ใน ระดับ 10 และพื่อใจงานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) อยู่ในระดับ ร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าและเมื่อมีการประชาคมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง มีการออกให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานด้านการรับชำระภาษี โดย อบต.จะมีการให้บริการรับชำระภาษีภายในหมู่บ้านตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งล่วงหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน(ถนน) ประชาชนบางหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เนื่องจากมีการพัฒนาดีขึ้น แต่บางหมู่บ้านแม้จะมีการปรับปรุงแล้วแต่เมื่อเกิดฝนตกหนัก น้ำท่วมขังถนนจะชำรุด ต้องการให้มีการพัฒนาทุกเส้นทางให้ทั่วถึงและกระจายในทุกหมู่บ้าน

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ โดย อบต.จะมีการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ให้กับประชาชนดี มีการขุดบ่อน้ำขนาดใหญ่เพื่อรองรับปัญหาภัยแล้ง เมื่อเกิดเหตุ แจ่งไปยัง อบต.มีการส่งเจ้าหน้าที่ออกมาดูแล แต่มีข้อเสนอแนะด้านรถดับเพลิง อยากให้มีการเตรียมน้ำให้พร้อม เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้จะได้ช่วยเหลือได้ทันที่

งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุน อสม./การควบคุมโรคติดต่อ)ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อบต.มีการดูแลประชาชนดี มีการออกพื้นที่รณรงค์และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด มีการแจกหน้ากากอนามัยมีการพ่นคลอรีนฆ่าเชื้อตามสถานที่ต่างๆ มีมาตรการรณรงค์การใช้ผ้าปิดปากจมูกป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด 19 บริเวณชุมชน ซึ่งดำเนินมาตรการได้ดี มีการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุกลาย อสม.ทำงานดี แต่ต้องการให้ อบต.ส่งเสริมสนับสนุนให้ อสม.มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพให้มากกว่านี้เพื่อให้ อสม.สามารถช่วยเหลือและดูแลประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประชาชนเห็นว่า อบต.มีการพัฒนาในด้านการดูแล เอาใจใส่เด็กเล็กดีขึ้นมาก ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ แต่มีข้อเสนอแนะด้านสถานที่ ต้องการให้มีการปรับปรุงอาคาร ห้องน้ำ และภูมิทัศน์โดยรอบให้มีความร่มรื่น

งานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)อบต.มีการดูแลผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ดี มีการออกเยี่ยมเยียนและแจกสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น หากครอบครัวใดที่มีแต่ผู้สูงอายุพักอาศัยและสภาพบ้านเรือนเก่า อบต.จะมีการช่วยเหลือซ่อมแซมตามความเหมาะสมดี มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ ให้กับผู้พิการหรือผู้ป่วยมีความสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ให้สามารถประกอบอาชีพสร้างรายได้ให้กับตนเอง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ต้องการให้ทำการสำรวจถนนเส้นทางบริเวณหมู่บ้านรอบนอกที่ยัง
ชำรุด และทำการพัฒนาให้ดีขึ้น ต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามแยกต่างๆ และในเขตที่เป็น
ชุมชนหนาแน่น ต้องการให้มีการจัดการขยะให้ดีกว่านี้



บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.75 เป็นเพศชาย ในขณะที่เพศหญิงมีอยู่ร้อยละ 33.25

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.75 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 25.25 และร้อยละ 12.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 73.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 14.00 และร้อยละ 8.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.25 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 25.00 และร้อยละ 14.50 มีอาชีพค้าขายตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 32.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.50 และร้อยละ 24.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 24.50 ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./ การควบคุมโรคติดต่อ รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) คิดเป็นร้อยละ 21.50 และร้อยละ 19.75 ขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ/ ผู้ป่วยเอดส์) ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

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

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระท่อมรายของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระท่อมรายจากจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุมการติดประกาศต่างๆและเอกสารสิ่งพิมพ์ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระท่อมราย

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระท่อมราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.83และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระท่อมรายในด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊คมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาตอบข้อซักถามได้ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.83 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา

คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.3.5 งานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5งาน ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายมีการพัฒนาการ

ให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือ ร้อยละ 96.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนนม/การควบคุมโรคติดต่อ)

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

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

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.64 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ) อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์) อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าและเมื่อมีการประชุมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง มีการออกให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานด้านการรับชำระภาษี โดย อบต.จะมีการให้บริการรับชำระภาษีภายในหมู่บ้านตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งล่วงหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน(ถนน) ประชาชนบางหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เนื่องจากมีการพัฒนาดีขึ้น แต่บางหมู่บ้านแม้จะมีการปรับปรุงแล้วแต่เมื่อเกิดฝนตกหนัก น้ำท่วมขังถนนจะชำรุด ต้องการให้มีการพัฒนาทุกเส้นทางให้ทั่วถึงและกระจายในทุกหมู่บ้าน

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ โดย อบต.จะมีการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ให้กับประชาชนดี มีการขุดบ่อน้ำขนาดใหญ่เพื่อรองรับปัญหาภัยแล้ง เมื่อเกิดเหตุ แจ้งไปยัง อบต.มีการส่งเจ้าหน้าที่ออกมาดูแล แต่มีข้อเสนอแนะด้านรถดับเพลิง อยากให้มีการเตรียมน้ำให้พร้อม เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้จะได้ช่วยเหลือได้ทันที่

งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนอสม./การควบคุมโรคติดต่อ) ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อบต.มีการดูแลประชาชนดี มีการออกพื้นที่รณรงค์และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด มีการแจกหน้ากากอนามัยมีการพ่นฉีดยาฆ่าเชื้อตามสถานที่ต่างๆ มีมาตรการรณรงค์การใช้ผ้าปิดปากจมูกป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด 19 บริเวณชุมชน ซึ่งดำเนินมาตรการได้ดี มีการฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยูงลาย อสม.ทำงานดี แต่

ต้องการให้ อบต.ส่งเสริมสนับสนุนให้ อสม.มีความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพให้มากกว่านี้เพื่อให้ อสม.สามารถช่วยเหลือและดูแลประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประชาชนเห็นว่า อบต.มีการพัฒนาในด้านการดูแล เอาใจใส่เด็กเล็กดีขึ้นมาก ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ แต่มีข้อเสนอแนะด้านสถานที่ ต้องการให้มีการปรับปรุงอาคาร ห้องน้ำ และภูมิทัศน์โดยรอบให้มีความร่มรื่น

งานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)อบต.มีการดูแลผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์ดี มีการออกเยี่ยมเยียนและแจกสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น หากครอบครัวใดที่มีแต่ผู้สูงอายุพักอาศัยและสภาพบ้านเรือนเก่า อบต.จะมีการช่วยเหลือซ่อมแซมตามความเหมาะสมดี มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพ ให้กับผู้พิการหรือผู้ป่วยที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ให้สามารถประกอบอาชีพสร้างรายได้ให้กับตนเอง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ต้องการให้ทำการสำรวจถนนเส้นทางบริเวณหมู่บ้านรอบนอกที่ยังชำรุด และทำการพัฒนาให้ดีขึ้น ต้องการให้มีการติดตั้งกล่องวงจรปิดตามแยกต่างๆ และในเขตที่เป็นชุมชนหนาแน่น ต้องการให้มีการจัดการขยะให้ดีกว่านี้

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563

กันยายน 2563

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของอบต.กระทุ่มราย

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.กระทุ่มรายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.กระทุ่มราย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของอบต.กระทุ่มรายเป็นอย่างยิ่ง 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. ปสายหรือเทียบเท่า	<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(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	<input type="checkbox"/> 2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)
<input type="checkbox"/> 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	<input type="checkbox"/> 4. งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
<input type="checkbox"/> 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
<input type="checkbox"/> 6. งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข (เงินอุดหนุนนม./การควบคุมโรคติดต่อ)	
<input type="checkbox"/> 7. งานด้านสังคมสงเคราะห์ (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์)	
<input type="checkbox"/> 8. งานอื่นๆ.....	
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยให้ระดับ

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

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

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

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

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

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ











