



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



เสนอต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ้งทราย
อ.ประทาย
จ.นครราชสีมา

โดย
วิทยาลัยนครราชสีมา

**องค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย
อ.ประทาย จ.นครราชสีมา**

คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย ประจำปีงบประมาณ 2565 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกอบต. ปลัดกอบต. สมาชิกกอบต. หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานส่วน อบต. ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย 7,171 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 ใหญ่ร้อยละ 64.00 เป็นเพศหญิง ส่วนมากมีอายุระหว่าง 51- 60 ปี (ร้อยละ 31.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 63.50) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม (ร้อยละ 45.25) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท (ร้อยละ 42.00) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 22.25) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2565 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ส่วนใหญ่จาก เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมา คือ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.89$) และ เรื่อง การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม ($\bar{X} = 4.88$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการ ให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ เรื่อง การใช้บริการสามารถ เข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.87$) และ เรื่อง มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เป็นอย่างดี มากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.88$) และ เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.86$) และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ผู้รับบริการพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$) และด้านขั้นตอนการ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

3) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และ ตามลำดับ

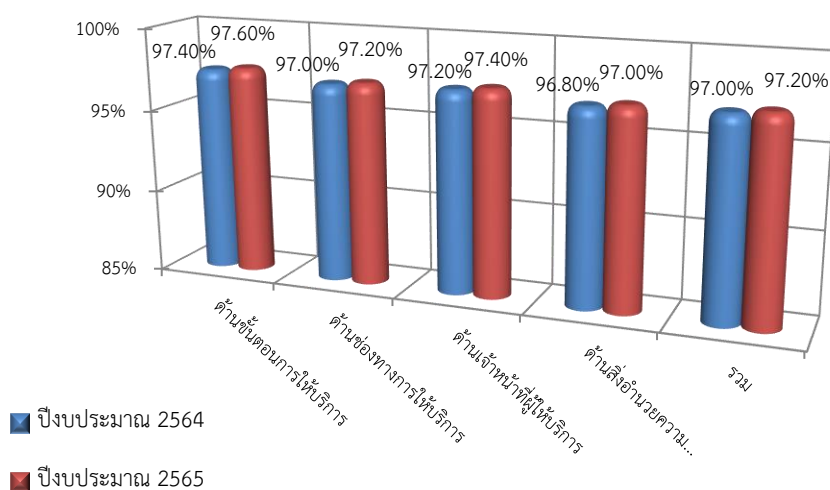
4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

5) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.86	97.20	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.40 เป็นร้อยละ 97.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.20



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย แยกตามงานสำคัญ 5 งาน พบว่า งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนน อยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	97.40	10
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	97.00	10
3. งานด้านสาธารณสุข	97.60	10
4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97.20	10
5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	97.00	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	97.20	10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ จากการสำรวจประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เช่น การชำระภาษีประจำปี เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษี จะมีการแจ้งล่วงหน้า ด้วยจดหมาย และเสียงตามสาย/หอนกระจายข่าว หรือผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จากการประชุมหรือการประชาคมก็แจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบอีกครั้ง โดยจะลงพื้นที่ให้บริการรับชำระภาษีประจำปีของประชาชนในหมู่บ้าน ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน นอกจากนี้ อบต.กระทู้มราย สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต มากขึ้น เช่น เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย หรือแอปพลิเคชัน ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ประชาชนพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระจื่อร้อย มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย มีที่ให้

นั่งพัก น้ำดื่ม และมีจุดจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านการศึกษา ตามประกาศของจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ มีการปิดสถานที่ชั่วคราวนั้น บุคลากรครูผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์เด็กเล็กแต่ละศูนย์ยังปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ และทำหน้าที่ส่งอาหารกลางวัน ส่งเอกสารประกอบการเรียน (แบบฝึกหัดฝึกทักษะพัฒนาการของเด็ก) และรอรับเอกสารประกอบการเรียน (การบ้าน) กลับมาทุกครั้ง นอกจากนี้คุณครูยังให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครอง ในการกระตุ้นให้เด็กๆ ฝึกพัฒนาการกล้ามเนื้อเล็ก เช่น การวาดรูประบายสี การฝึกเขียน ฝึกลากตามเส้นประ เป็นต้น ภายหลังจากประกาศของจังหวัดนครราชสีมา ได้ประกาศแจ้งให้นักเรียนกลับเข้ามาเรียนในสถานที่ ทางศูนย์เด็กเล็กได้มีแผนการพัฒนาเด็กเล็ก เช่น การกระตุ้นและส่งเสริมทักษะที่มีผลต่อพัฒนาการของเด็กๆ และยังคงเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และโรคระบาดในวัยเด็กอย่างต่อเนื่อง เช่น การเว้นระยะห่าง 1 เมตร เพิ่มจุดล้างมือและเจลล้างมือและให้แก่เด็กๆ มากขึ้น และทำความสะอาดอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ของเล่นด้วยแอลกอฮอล์หลังเด็กๆ เล่นหรือใช้งานทุกครั้งก่อนเก็บเข้าชั้นหรือกล่อง มีการให้ความรู้เกี่ยวกับอาการป่วยหรือโรคระบาดในเด็ก เช่น โรคมือเท้าปาก ไข้เลือดออก ไข้หวัด แก่ผู้ปกครองสังเกตก่อนมาเรียน เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดในเด็ก ด้านสื่อการเรียนการสอน อบต. ให้การสนับสนุนด้วยดีตลอดมา ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้ามาให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจเด็กมีพัฒนาการดี ช่วยเหลือตัวเองได้ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระทุ่มรายอยากให้มีการปรับปรุงสนามเด็กเล่นกลางแจ้ง โดยขอให้มีหลังคาและพื่นกันกระแทก เพราะพื่นสนามปัจจุบันเป็นพื่นดิน ซึ่งเด็กอาจได้รับการบาดเจ็บจากการเล่น/ทำกิจกรรมของเด็กๆ ได้ นอกจากนี้ทางศูนย์ฯ อยากปรับปรุงทางเดินเชื่อมต่อห้องเรียนไปห้องน้ำเป็นพื่นปูนซีเมนต์ หรือปรับปรุงห้องน้ำในอาคารเรียนสำหรับเด็กเล็ก เนื่องจากไม่เพียงพอต่อการใช้งานพร้อมๆ กัน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ โดย อบต. มีการลงพื่นที่ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนดี เช่น มอบถุงยังชีพแก่ผู้กักตัว เนื่องจากเดินทางมาจากพื่นที่สีแดง พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกักตัว การยื่นเรื่องผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ รวดเร็ว ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ดี

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนพึงพอใจการให้บริการของ อบต. และ อสม. มีการบริการด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดีและต่อเนื่อง เช่น มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรค ไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท การลงพื่นที่กำจัดลูกน้ำในชุมชน การฉีดน้ำยาพ่นหมอกควันกำจัดยุงในหมู่บ้าน โดย อบต. ให้การสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือ และน้ำยาพ่นหมอกควันกำจัดยุงทุกหมู่บ้าน และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)

องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายได้ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสายจากผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน จากการประชาสัมพันธ์ของกลุ่ม อสม. โดยการลงพื้นที่ หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก นอกจากนี้ อสม. ประจำหมู่บ้าน ได้มีการลงพื้นที่โดย อบต. ร่วมกับ รพ.สต. มอบถุงยังชีพแก่ผู้กักตัว พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกักตัวอีกด้วย การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทางอบต. เข้ามาให้บริการเป็นประจำทุกปี โดยจะการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครของหมู่บ้าน ก่อนลงพื้นที่ให้บริการฉีดวัคซีนฯ ให้สุนัขและแมว ตามบ้านเรือนของประชาชน หรือบางหมู่บ้านจะให้บริการที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือศาลาประชาคม เป็นต้น

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อบต. ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อเกิดปัญหาความเดือดร้อน จะได้รับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ได้รับการดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เช่น ผลกระทบจากวาตภัย ประชาชนได้รับการช่วยเหลือเยียวยาจาก อบต. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว โดย อบต. ลงพื้นที่ตรวจสอบความเสียหาย ช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบภัยเบื้องต้น มีเจ้าหน้าที่จาก อบต. ได้พูดคุยเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ประสบภัย มีการมอบถุงยังชีพ มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ จาก อบต. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. นอกจากการปฏิบัติหน้าที่ตรวจตรา รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน และระงับเหตุได้อย่างรวดเร็ว ทาง อบต. ได้มีดูแลรักษาความสะอาดชุมชน และพื้นที่สาธารณะ เช่น การตัดกิ่งไม้ เพื่อความสวยงามและปลอดภัย อีกทั้งเพื่อเป็นการจัดระเบียบสายไฟฟ้าสายสื่อสารต่างๆ

โครงสร้างพื้นฐาน อบต. ได้ทำการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด มีการพัฒนาถนนในชุมชนเป็นถนนคอนกรีต และเพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้านอย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้ง อบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ และมีบางหมู่บ้าน ต้องการให้สำรวจความต้องการปรับปรุงถนน ทางระบายน้ำ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างทางสาธารณะของหมู่บ้านดับหรือชำรุด ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ประชาชนพึงพอใจ

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ในปีนี้ทาง อบต. มีการพัฒนาการให้บริการและพัฒนาศักยภาพของชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะงานด้านสาธารณสุข เข้าถึงประชาชนและให้ความช่วยเหลือด้วยดีมาโดยตลอด การปรับปรุงดูแลภูมิทัศน์ภายในหมู่บ้าน เช่น มีการตัดแต่งต้นไม้ให้สวยงาม ไม่ขึ้นรกริมทาง หรือยื่นเข้าไปในบ้านของประชาชน การปรับปรุงภูมิทัศน์ในพื้นที่สาธารณะ และในพื้นที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย การปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้านเมื่อชำรุดได้รับการแก้ไขจาก อบต. รวดเร็วขึ้น ประชาชนพึงพอใจ และยังต้องการให้ อบต. ทำการสำรวจและ

พัฒนาปรับปรุง ถนนภายในหมู่บ้าน ทางระบายน้ำ ถนนบางเส้นยังมีปัญหาเรื่องน้ำท่วมขัง ทำให้สัญจรไปมาไม่สะดวก ด้านไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ เมื่อไฟดับ แจ้งไปยัง อบต. ก็ได้รับการแก้ไขซ่อมแซมเร็วขึ้น ขอให้ อบต. จัดการปัญหาไฟฟ้าส่องสว่าง ให้ดียิ่งขึ้นเช่นนี้ต่อไป และต้องการให้ทาง อบต. ดำเนินการสำรวจและซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย ติดตั้งโคมไฟเพิ่มเติม ให้กับหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ที่เว้นระยะห่างเกินไป เพื่อความปลอดภัยของประชาชนในการใช้ถนน สัญจรยิ่งขึ้น หอกระจายข่าวชัดเจนดี มีบางหมู่บ้าน/บางจุดของหมู่บ้าน เสียงไม่ชัดเจน มีเสียงสะท้อน ระบบน้ำประปาดี สะอาด ปีนี้ น้ำประปาของชุมชนเพียงพอต่อการใช้อุปโภคของหมู่บ้าน การจัดการขยะ อบต. มีการจัดการขยะที่ดี มีค่าบริการไม่แพง นอกจากนี้ ประชาชนต้องการให้ อบต. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาหรือส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มช่องทางหารายได้เสริมให้แก่ประชาชน

สารบัญ

หน้า

คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ	ช
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	14
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	21
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	22
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	22
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	22
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	23
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง	23
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	27
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	28
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	31
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	32
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ของประชาชน.....	33
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย	34
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย	44
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	55
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	70
ภาคผนวก ข ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ	75

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้ 24
3.2	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ 26
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย จำแนกเป็นรายด้าน 34
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ 35
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ 36
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ 37
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ 38
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 39
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....41
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....42
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....43
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม44
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....46
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม47
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม48
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....49
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม50
4.17	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน51

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1	แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา21
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 28
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ 28
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....29
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ29
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....30
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 31
4.7	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย 32
4.8	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย 33
4.9	แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2564 และ 256545

บทที่ 1

บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565

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 และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

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

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

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน
- 3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายเป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

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

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

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

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) จากงานทั้ง 4ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

ข้อมูลทั่วไป

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

ให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายมีเขตตามเขตตำบล ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ ยกเว้นส่วนที่อยู่ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลที่มีอยู่ในตำบลนั้น กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับแนวเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายบริหารของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องร่วมกันวินิจฉัย

ตำบลกระทุ่มรายเป็นตำบลหนึ่งใน 13 ตำบลของอำเภอประทาย ลักษณะการตั้งบ้านเรือนจะอาศัยรวมกันเป็นหมู่บ้าน ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน

ทำเลที่ตั้งตำบล ตำบลกระทุ่มราย 1 ใน 13 ตำบลในเขตอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกันท้องถิ่นใกล้เคียง 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 7,171 คน แยกเป็นชาย 3,510 คน หญิง 3,661 คน แยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านสี่เหลี่ยม	176	260	311	571
2	บ้านไร่อ้อย	150	224	207	431
3	บ้านเขว้า	232	431	417	848
4	บ้านหนองแวง	166	276	267	543
5	บ้านดอนตะหนิน	132	217	220	437
6	บ้านหนองลาด	146	141	144	285
7	บ้านหนองเดิน	182	358	356	714
8	บ้านโนนเพ็ด	120	220	238	458
9	บ้านกระทุ่มราย	83	96	117	213
10	บ้านหนองบัวน้อย	71	140	125	265
11	บ้านสระจันทร์	124	147	156	303
12	บ้านดอนกลาง	83	136	178	314
13	บ้านโนนไผ่ล้อม	98	181	180	361
14	บ้านตะคร้อ	28	40	39	79
15	บ้านหนองหญ้าปล้อง	38	63	67	130
16	บ้านหนองแวงใหม่	151	280	288	568
17	บ้านดอนสามัคคี	174	300	351	651
	รวม	2,152	3,510	3,661	7,171

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนอำเภอประทาย ณ วันที่ 18 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2565

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

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ทั้งหมด 5 แห่ง

ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้ง
1.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดบ้านสี่เหลี่ยม	บ้านสี่เหลี่ยม หมู่ที่ 1 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
2.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านเขว้าวิทยา	บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 14 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
3.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านหนองแวง	บ้านหนองแวง หมู่ที่ 4 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
4.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนตะหนิน	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
5.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระทุ่มราย	บ้านกระทุ่มราย หมู่ที่ 9ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา

2) โรงเรียนในเขตตำบลกระทุ่มราย ทั้งหมด 6 โรงเรียน

ชื่อโรงเรียน	ที่ตั้ง
1.โรงเรียนวัดบ้านสี่เหลี่ยม	บ้านสี่เหลี่ยม หมู่ที่ 1 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
2.โรงเรียนบ้านหนองแวง	บ้านหนองแวง หมู่ที่ 4 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
3.โรงเรียนวัดบ้านดอนตะหนิน	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
4.โรงเรียนวัดบ้านหนองเดิน	บ้านหนองเดิน หมู่ที่ ๓ ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
5.โรงเรียนบ้านเขว้าวิทยา	บ้านเขว้า หมู่ที่ 3 ต.กระทุ่มราย อ.ประทายจ.นครราชสีมา
6.โรงเรียนบ้านกระทุ่มราย	บ้านกระทุ่มราย หมู่ที่ 9 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา

สถาบันและองค์กรทางศาสนา วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 12 แห่ง

ชื่อวัด/สำนักสงฆ์	ที่ตั้ง
1.วัดบ้านสี่เหลี่ยม	บ้านสี่เหลี่ยม หมู่ที่ 1 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
2.วัดบ้านไร่อ้อย	บ้านไร่อ้อย หมู่ที่ 2 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
3.วัดบ้านเขว้า	บ้านเขว้า หมู่ที่ 3 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
4.วัดศรีอัมพรดอนตะหนิน	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
5.วัดบ้านหนองลาด	บ้านหนองลาด หมู่ที่ 6 ต.กระทุ่มราย อ.ประทายจ.นครราชสีมา
6.วัดบ้านหนองเดิน	บ้านหนองเดิน หมู่ที่ 7 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
7.วัดบ้านโนนเพ็ด	บ้านโนนเพ็ด หมู่ที่ 8 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
8.วัดบ้านกระทุ่มราย	บ้านกระทุ่มราย หมู่ที่ 9 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
9.วัดบ้านหนองบัวน้อย	บ้านหนองบัวน้อย หมู่ที่ 10 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
10.วัดน้อยจันทาราม	บ้านสระจันทร์ หมู่ที่ 11 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
11.วัดบ้านโนนไผ่เทียมจิต	บ้านโนนไผ่ล้อม หมู่ที่ 13 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
12.วัดบ้านหนองแวงใหม่	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
13.ศูนย์ปฏิบัติธรรมบ้านดอนสามัคคี	บ้านดอนสามัคคี หมู่ที่ 17 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา

1. 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

ชื่อ รพสต.	ที่ตั้ง
1.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สี่เหลี่ยม	บ้านสี่เหลี่ยม หมู่ที่ 1ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
2.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โนนไผ่ล้อม	บ้านโนนไผ่ล้อม หมู่ที่ 13 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ. นครราชสีมา

กลุ่มอาชีพตำบลกระทุ่มราย

ชื่อกลุ่ม	ผลิตภัณฑ์	จำนวน สมาชิก จาก ท้องถิ่น	จำนวน สมาชิก จากเอกชน	สถานที่ตั้ง
กลุ่มทำขนม ทองม้วนบ้าน เข้ว่า	ขนมทองม้วน	15	-	บ้านเข้ว่า หมู่ที่ 3 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
กลุ่มทอเสื่อ กกบ้านเข้ว่า	เสื่อกก	10	-	บ้านเข้ว่า หมู่ที่ 3 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
กลุ่มตะกร้า สานเส้น พลาสติกบ้าน ดอนตะหนิน	ตะกร้าเส้น พลาสติก	15	-	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
กลุ่มทอผ้า บ้านดอนตะ หนิน	ผ้าขึ้นตีนแดง, ผ้าฝ้าย	15	-	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา

ชื่อกลุ่ม	ผลิตภัณฑ์	จำนวนสมาชิกจากท้องถิ่น	จำนวนสมาชิกจากเอกชน	สถานที่ตั้ง
กลุ่มทอผ้าบ้านหนองเดิ่น	ผ้าขึ้นตีนแดง, ผ้าลายน้ำไหล, ผ้าฝ้าย	20	-	บ้านหนองเดิ่น หมู่ที่ 7 ต.กระตุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
กลุ่มแหนมหมูบ้านหนองแวงใหม่	แหนมหมู	15	-	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระตุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา
กลุ่มทำกระเป๋ากจากชองกาแพ	กระเป๋ากจากชองกาแพ	12	-	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระตุ่มราย 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

วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย

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. ประชาชนได้รับการด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึงสภาพแวดล้อมปราศจากโรคติดต่อ ทรัพยากรธรรมชาติได้รับการฟื้นฟูคงอยู่ต่อไป
5. เด็ก เยาวชน และประชาชนมีคุณภาพการศึกษาที่ดี ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและห่างไกลยาเสพติด
6. ประชาชนไม่หลงลืมพระพุทธศาสนา ใช้ชีวิตตามหลักธรรมคำสอน และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป
7. อบต. มีการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพในการบริการประชาชน

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แนวทางการพัฒนาที่ 1.1 จัดให้มี ปรับปรุง ซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

แนวทางการพัฒนาที่ 1.2 จัดให้มี ปรับปรุง ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่าง 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 ส่งเสริม ช่วยเหลือ และพัฒนาคุณภาพชีวิตและอาชีพเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส และผู้ติดเชื้อ HIV

แนวทางการพัฒนาที่ 2.2 พัฒนาความรู้ด้านวิชาการ/อาชีพ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลผลิตทางการเกษตร สนับสนุนศูนย์เรียนรู้ชุมชน/แหล่งเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงและเกษตร ทฤษฎีใหม่

แนวทางการพัฒนาที่ 2.3 เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาที่ 3.1 พัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐานทั่วถึง มีการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

แนวทางการพัฒนาที่ 3.2 ส่งเสริม อนุรักษ์ พื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางการพัฒนาที่ 3.3 จัดการระบบบำบัดและกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

แนวทางการพัฒนาที่ 4.1 ส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาระดับก่อนวัยเรียน ประถม มัธยม และภาคประชาชน พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

แนวทางการพัฒนาที่ 4.2 ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคี การพัฒนาด้านการศึกษาและกีฬา

แนวทางการพัฒนาที่ 4.3 ส่งเสริม สนับสนุนด้านศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนาที่ 4.4 ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา การเรียนรู้เกี่ยวกับประชาคม อาเซียน

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการเมืองที่ดี

แนวทางการพัฒนาที่ 5.1 พัฒนา ส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของบุคลากรท้องถิ่น ทูกระดับอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาที่ 5.2 ส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วมของประชาชน การร่วมมือกับราชการส่วนภูมิภาค

แนวทางการพัฒนาที่ 5.3 พัฒนา ปรับปรุง บำรุงรักษา อาคาร สถานที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดท้าวสครุภัณฑ์สำนักงานเพื่อการบริการประชาชน

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึง

พอใจต่องานที่ทำ และวาทีนี้ไล้ง้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545 : 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

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

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert (1960:180) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ ส่วนHinhaw 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) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ ดังนี้

- 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 ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ชานันท์ถ้ำคู่, 2545: 10)

- 1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิและ สุวิมล นภาพ่องกุล. (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง 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

อมรรัตน์ บุญภา. (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วัลย์ภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันท์อารักษ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ย

คะแนนต่ำสุด และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

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

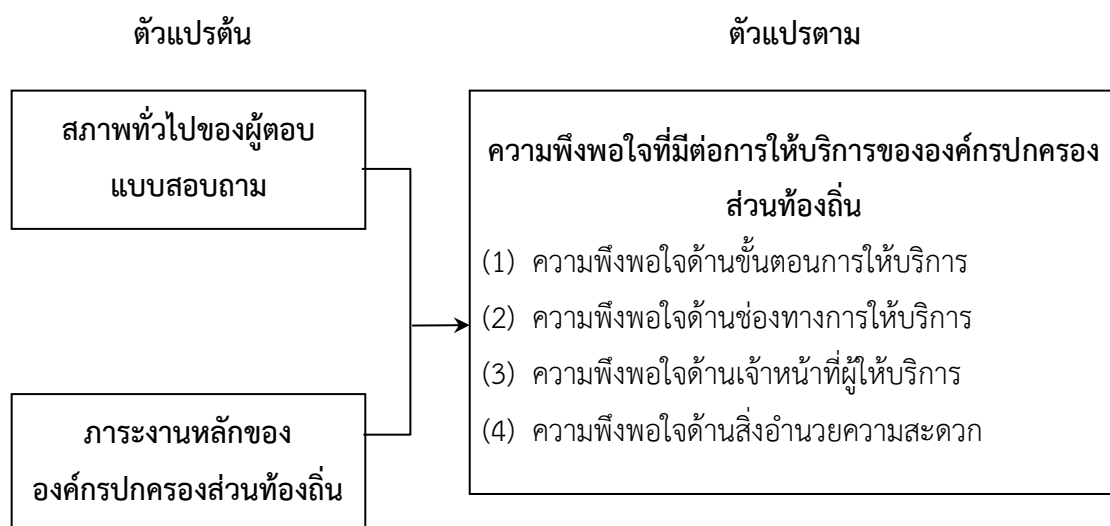
ธนิดา रिมนุสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน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

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552- พ.ศ. 2553 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการโดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มี

ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

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 อำเภอ จำนวน 7,171 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 บ้านหนองเดิน 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)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{7,171}{1 + 7,171 (0.05)^2} = 378.87 \text{ หรือ } 379 \text{ คน}$$

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	571	9.24	37
หมู่ที่ 2 บ้านไร่อ้อย	431	6.97	28
หมู่ที่ 3 บ้านเขว้า	848	13.72	55
หมู่ที่ 4 บ้านหนองแวง	543	8.78	35
หมู่ที่ 5 บ้านดอนตะหนิน	437	7.07	28
หมู่ที่ 6 บ้านหนองลาด	285	4.61	18
หมู่ที่ 7 บ้านหนองเดิน	714	11.55	46
หมู่ที่ 8 บ้านโนนเพ็ด	458	7.41	30
หมู่ที่ 12 บ้านดอนกลาง	314	5.08	20
หมู่ที่ 13 บ้านโนนไผ่ล้อม	361	5.84	23
หมู่ที่ 16 บ้านหนองแวงใหม่	568	9.19	37
หมู่ที่ 17 บ้านดอนสามัคคี	651	10.53	42
รวม	6,181	100	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึง เดือนกันยายน 2565 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจ ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมา สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4 ผลการศึกษา

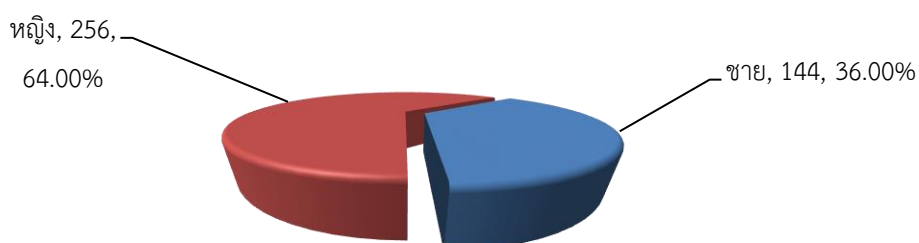
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

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

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

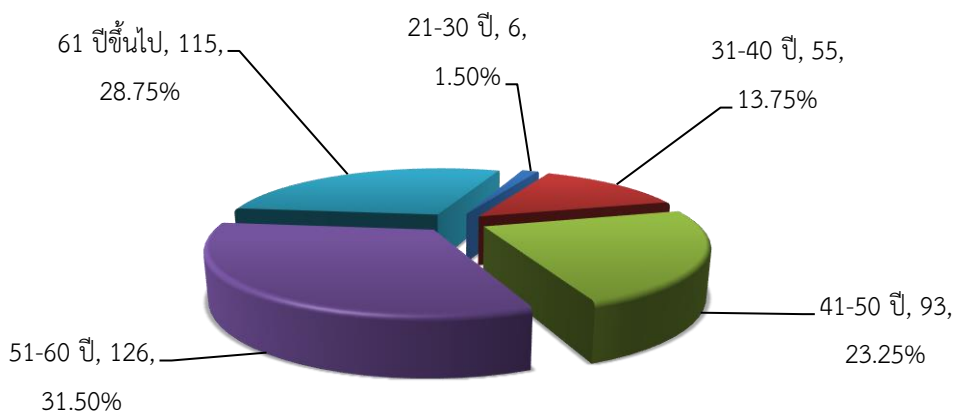
ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 36.00 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

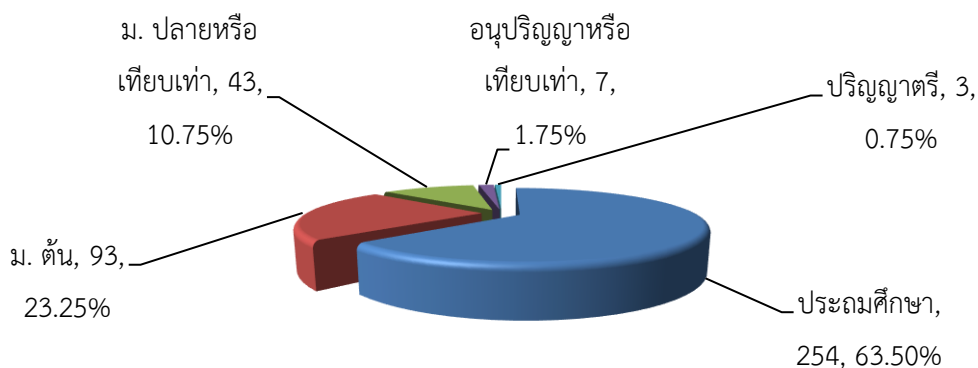
ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.50 มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี รองลงมาคืออายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.75 และร้อยละ 23.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

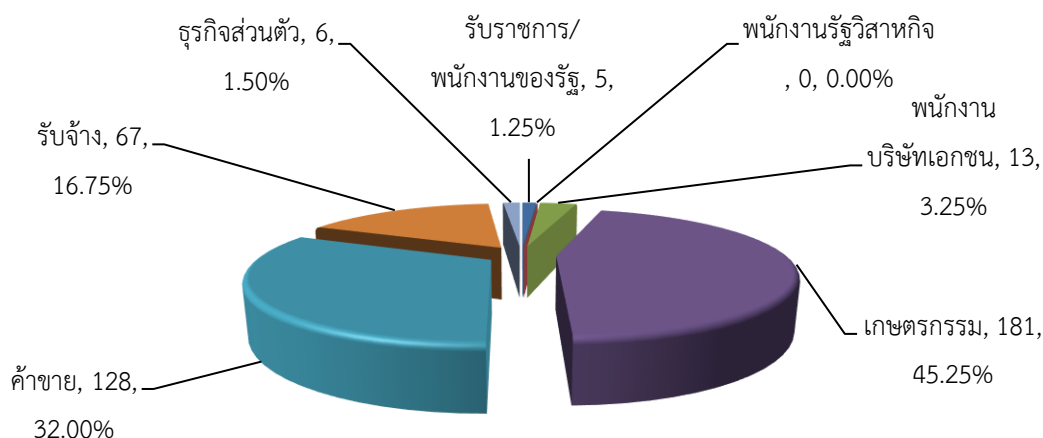
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 23.25 และร้อยละ 10.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

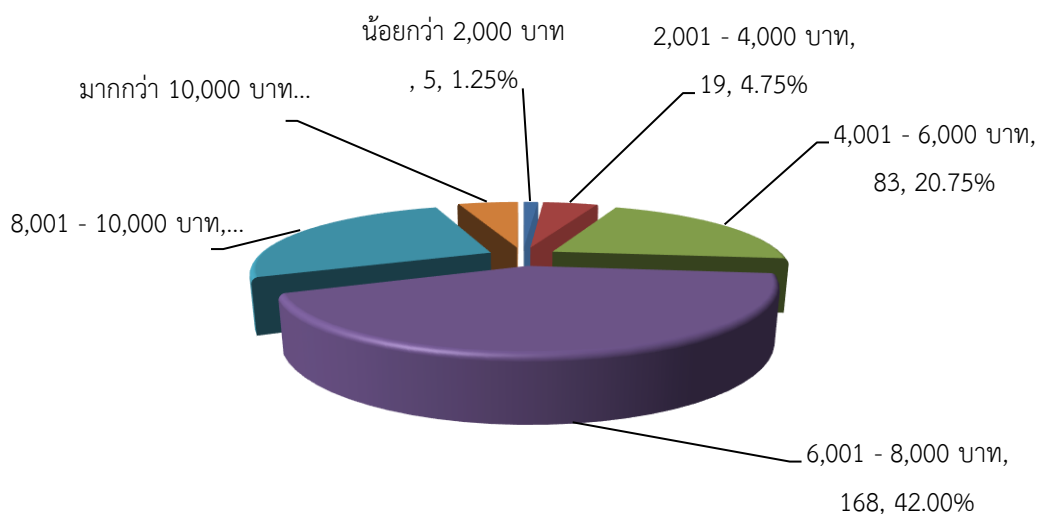
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.25 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 32.00 และร้อยละ 16.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

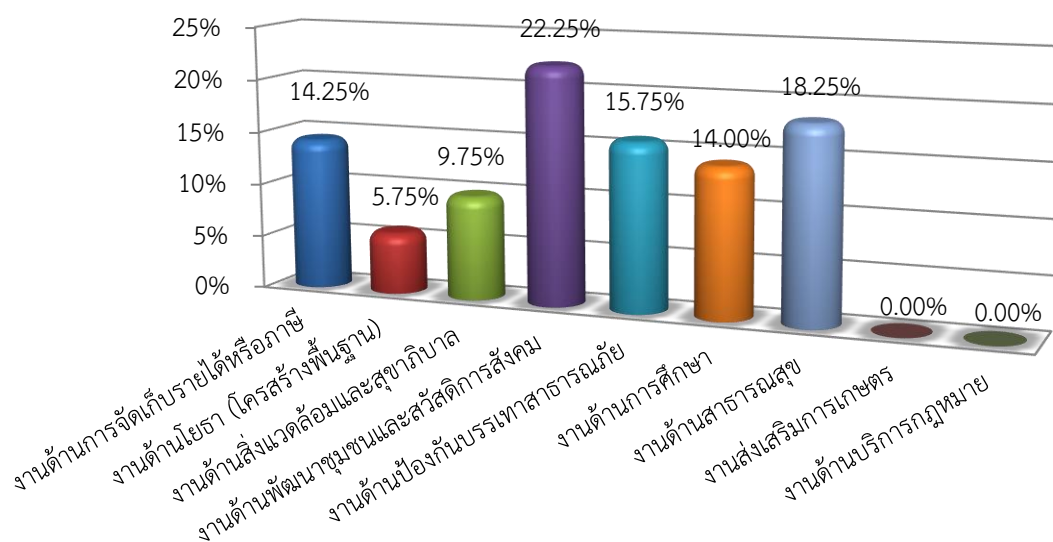
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 42.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 และร้อยละ 20.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

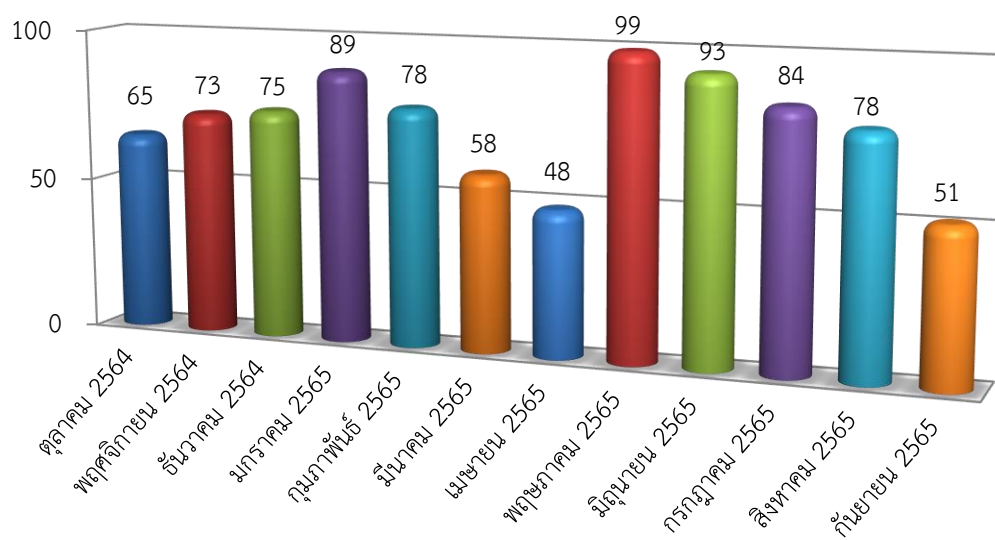
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 22.25 ติดต่อรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 18.25 และร้อยละ 15.75 ขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

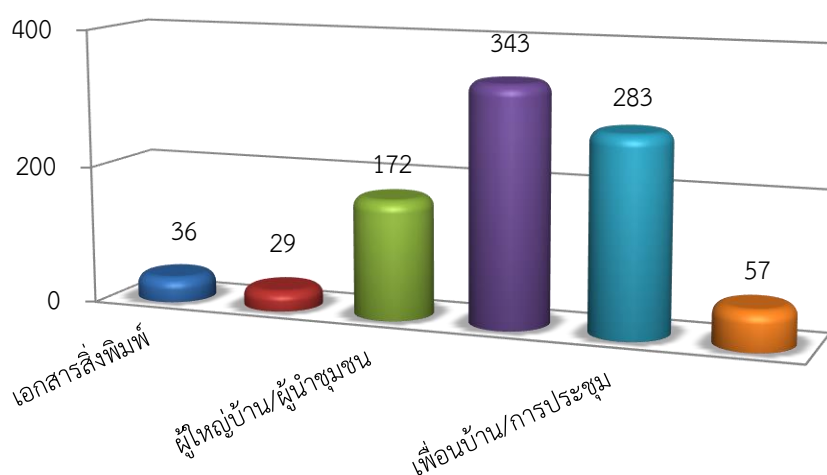
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในช่วงเดือนพฤษภาคม 2565 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมิถุนายน 2565 และเดือนมกราคม 2565 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน สื่อออนไลน์ เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสาร สิ่งพิมพ์	ติดประกาศ ต่างๆ	ผู้ใหญ่บ้าน/ ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย/ หอกระจายข่าว	เพื่อนบ้าน/ การประชุม	สื่อออนไลน์
จำนวน	36	29	172	343	283	57

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	0.39	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม	4.88	0.34	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.87	0.38	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.89	0.38	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.90	0.35	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.86	0.39	มากที่สุด
รวม	4.88	0.37	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมรายในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และ เรื่อง การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย ในด้าน ช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทาง โทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก	4.84	0.38	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.85	0.43	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.86	0.42	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.87	0.36	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.88	0.36	มากที่สุด
รวม	4.86	0.39	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และ เรื่อง มีการให้บริการนอกเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.87	0.36	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.86	0.39	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.85	0.37	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.89	0.34	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.88	0.33	มากที่สุด
รวม	4.87	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และ เรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.87	0.41	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.86	0.44	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.51	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.85	0.38	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.43	มากที่สุด
รวม	4.85	0.43	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.35	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 ตามลำดับ

4.5.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.37	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ



4.5.3.3 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.88	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ



4.5.3.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.32	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.34	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ



4.5.3.5 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	0.39	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

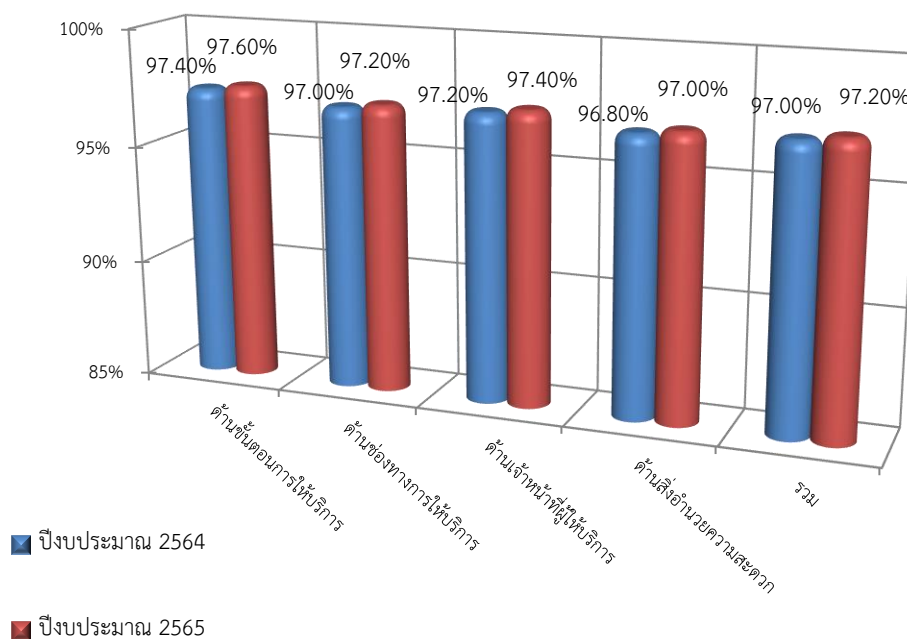
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.86	97.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มรายมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.40 เป็นร้อยละ 97.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.20 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2564 และ 2565

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	97.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	97.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	97.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
รวม	4.87	97.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราษฎร์ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	97.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	97.20	10
รวม	4.88	97.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	97.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มทราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	97.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
รวม	4.86	97.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราษฎร์ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	97.40	10
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	97.00	10
3. งานด้านสาธารณสุข	97.60	10
4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97.20	10
5. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน	97.00	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	97.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทิงทราย โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทิงทรายในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เช่น การชำระภาษีประจำปี เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษี จะมีการแจ้งล่วงหน้าด้วยจดหมาย และเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว หรือผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จากการประชุมหรือการประชาคมก็แจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบอีกครั้ง

โดยจะลงพื้นที่ให้บริการรับชำระภาษีประจำปีของประชาชนในหมู่บ้าน ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน นอกจากนี้ อบต.กระทุ่มราย สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต มากขึ้น เช่น เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย หรือแอปพลิเคชัน ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ประชาชนพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งพัก น้ำดื่ม และมีจุดจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านการศึกษา ตามประกาศของจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ มีการปิดสถานที่ชั่วคราวนั้น บุคลากรครูผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์เด็กเล็กแต่ละศูนย์ยังปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ และทำหน้าที่ส่งอาหารกลางวัน ส่งเอกสารประกอบการเรียน (แบบฝึกหัดฝึกทักษะพัฒนาการของเด็ก) และรอรับเอกสารประกอบการเรียน (การบ้าน) กลับมาทุกครั้ง นอกจากนี้คุณครูยังให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครอง ในการกระตุ้นให้เด็กๆ ฝึกพัฒนาการกล้ามเนื้อมัดเล็ก เช่น การวาดรูประบายสี การฝึกเขียน ฝึกลากตามเส้นประ เป็นต้น ภายหลังจากประกาศของจังหวัดนครราชสีมา ได้ประกาศแจ้งให้นักเรียนกลับเข้ามาเรียนในสถานที่ ทางศูนย์เด็กเล็กได้มีแผนการพัฒนาเด็กเล็ก เช่น การกระตุ้นและส่งเสริมทักษะที่มีผลต่อพัฒนาการของเด็กๆ และยังคงเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และโรคระบาดในวัยเด็กอย่างต่อเนื่อง เช่น การเว้นระยะห่าง 1 เมตร เพิ่มจุดล้างมือและเจลล้างมือและให้แก่เด็กๆ มากขึ้น และทำความสะอาดอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ของเล่น ด้วยแอลกอฮอล์หลังเด็กๆ เล่นหรือใช้งานทุกครั้งก่อนเก็บเข้าชั้นหรือกล่อง มีการให้ความรู้เกี่ยวกับอาการป่วยหรือโรคระบาดในเด็ก เช่น โรคมือเท้าปาก ไข้เลือดออก ไข้หวัด แก่ผู้ปกครองสังเกตก่อนมาเรียน เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดในเด็ก ด้านสื่อการเรียนการสอน อบต. ให้การสนับสนุนด้วยดีตลอดมา ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้ามาให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการดี ช่วยเหลือตัวเองได้ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระทุ่มราย อยากให้มีการปรับปรุงสนามเด็กเล่นกลางแจ้ง โดยขอให้มีหลังคาและพื่นกันกระแทก เพราะพื่นสนามปัจจุบันเป็นพื้นดิน ซึ่งเด็กอาจได้รับการบาดเจ็บจากการเล่น/ทำกิจกรรมของเด็กๆ ได้ นอกจากนี้ทางศูนย์ฯ อยากปรับปรุงทางเดินเชื่อมต่อห้องเรียนไปห้องน้ำเป็นพื้นปูนซีเมนต์ หรือปรับปรุงห้องน้ำในอาคารเรียนสำหรับเด็กเล็ก เนื่องจากไม่เพียงพอต่อการใช้งานพร้อมๆ กัน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ โดย อบต. มีการลงพื้นที่ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนดี เช่น มอบถุงยังชีพแก่ผู้กักตัว เนื่องจากเดินทางมาจากพื้นที่สีแดง พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกักตัว การยื่นเรื่องผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ รวดเร็ว ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ดี

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนพึงพอใจการให้บริการของ อบต. และ อสม. มีการบริการด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดีและต่อเนื่อง เช่น มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท การลงพื้นที่กำจัดลูกน้ำในชุมชน การฉีดน้ำยาพ่นหมอกควันกำจัดยุงในหมู่บ้าน โดย อบต. ให้การสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือ และน้ำยาพ่นหมอกควันกำจัดยุงทุกหมู่บ้าน และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) องค์การบริหารส่วนตำบลกระทูมรายได้ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสายจากผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน จากการประชาสัมพันธ์ของกลุ่ม อสม. โดยการลงพื้นที่ หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น เฟซบุ๊ก นอกจากนี้ อสม. ประจำหมู่บ้าน ได้มีการลงพื้นที่โดย อบต. ร่วมกับ รพ.สต. มอบถุงยังชีพแก่ผู้กักตัว พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกักตัวอีกด้วย การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทางอบต. เข้ามาให้บริการเป็นประจำทุกปี โดยจะการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครของหมู่บ้าน ก่อนลงพื้นที่ให้บริการฉีดวัคซีนฯ ให้สุนัขและแมว ตามบ้านเรือน ของประชาชน หรือบางหมู่บ้านจะให้บริการที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือศาลาประชาคม เป็นต้น

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อบต. ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อเกิดปัญหาความเดือดร้อน จะได้รับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ได้รับการดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว เช่น ผลกระทบจากวาตภัย ประชาชนได้รับการช่วยเหลือเยียวยาจาก อบต. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว โดย อบต. ลงพื้นที่ตรวจสอบความเสียหาย ช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบภัยเบื้องต้น มีเจ้าหน้าที่จาก อบต. ได้พูดคุยเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ประสบภัย มีการมอบถุงยังชีพ มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ จาก อบต. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. นอกจากการปฏิบัติหน้าที่ตรวจตรา รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน และระงับเหตุได้อย่างรวดเร็ว ทาง อบต. ได้มีดูแลรักษาความสะอาดชุมชน และพื้นที่สาธารณะ เช่น การตัดกิ่งไม้ เพื่อความสวยงามและปลอดภัย อีกทั้งเพื่อเป็นการจัดระเบียบสายไฟฟ้าสายสื่อสารต่างๆ

โครงสร้างพื้นฐาน อบต. ได้ทำการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด มีการพัฒนาถนนในชุมชนเป็นถนนคอนกรีต และเพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้านอย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้ง อบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ และมีบางหมู่บ้าน ต้องการให้สำรวจความต้องการปรับปรุงถนน ทางระบายน้ำ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างทางสาธารณะของหมู่บ้านดับหรือชำรุด ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ประชาชนพึงพอใจ

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ในปีนี้ทาง อบต. มีการพัฒนาการให้บริการและพัฒนา ศักยภาพของชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะงานด้านสาธารณสุข เข้าถึงประชาชนและให้ความช่วยเหลือด้วยดีมาโดยตลอด การปรับปรุงดูแลภูมิทัศน์ภายในหมู่บ้าน เช่น มีการตัดแต่งต้นไม้ให้สวยงาม ไม่ขึ้นรกริมทาง หรือยื่นเข้าไปในบ้านของประชาชน การปรับปรุงภูมิทัศน์ในพื้นที่สาธารณะ และในพื้นที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย การปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้านเมื่อชำรุด ได้รับการแก้ไขจาก อบต. รวดเร็วขึ้น ประชาชนพึงพอใจ และยังต้องการให้ อบต. ทำการสำรวจและพัฒนาปรับปรุง ถนนภายในหมู่บ้าน ทางระบายน้ำ ถนนบางเส้นยังมีปัญหาเรื่องน้ำท่วมขัง ทำให้สัญจรไปมาไม่สะดวก ด้านไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ เมื่อไฟดับ แจ้งไปยัง อบต. ก็ได้รับการแก้ไขซ่อมแซมเร็วขึ้น ขอให้ อบต. จัดการปัญหาไฟฟ้าส่องสว่าง ให้ดียิ่งขึ้นเช่นนี้ต่อไป และต้องการให้ทาง อบต. ดำเนินการสำรวจและซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย ติดตั้งโคมไฟเพิ่มเติม ให้กับหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ที่เว้นระยะห่างเกินไป เพื่อความปลอดภัยของประชาชนในการใช้ถนน สัญจรยิ่งขึ้น หอกระจายข่าวชัดเจนดี มีบางหมู่บ้าน/บางจุดของหมู่บ้าน เสียงไม่ชัดเจน มีเสียงสะท้อน ระบบน้ำประปาดี สะอาด ปีนี้ น้ำประปาของชุมชนเพียงพอต่อการใช้อุปโภคของหมู่บ้าน การจัดการขยะ อบต. มีการจัดการขยะที่ดี มีค่าบริการไม่แพง นอกจากนี้ ประชาชนต้องการให้ อบต. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาหรือส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มช่องทางหารายได้เสริมให้แก่ประชาชน

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 ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 36.00

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.50 มีอายุระหว่าง 51- 60 ปี รองลงมาคืออายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.75 และร้อยละ 23.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาคือมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น

คิดเป็นร้อยละ 23.25 และร้อยละ 10.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 45.25 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 32.00 และร้อยละ 16.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 และร้อยละ 20.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 22.25 ติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 18.25 และร้อยละ 15.75 ขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในช่วงเดือนพฤษภาคม 2565 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมิถุนายน 2565 และเดือนมกราคม 2565 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน สื่อออนไลน์ เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และ เรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทรายในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และ เรื่อง มีการให้บริการนอกเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ค่าปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และ เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 และด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทิงทราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทิงทราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3.5 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทิงทราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ ร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.40 เป็นร้อยละ 97.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.20

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ ร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ ร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนน อยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา (งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เช่น การชำระภาษีประจำปี เมื่อถึงกำหนดเวลา ในการชำระภาษี จะมีการแจ้งล่วงหน้าด้วยจดหมาย และเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว หรือผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จากการประชุมหรือการประชุมคึกก็แจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบอีกครั้ง โดยจะลงพื้นที่ให้บริการรับชำระภาษีประจำปีของประชาชนในหมู่บ้าน ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน นอกจากนี้ อบต.กระทุ่มราย สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต มากขึ้น เช่น เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย หรือแอปพลิเคชัน ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ประชาชนพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งพัก น้ำดื่ม และมีจุดจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านการศึกษา ตามประกาศของจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ มีการปิดสถานที่ชั่วคราวนั้น บุคลากรครูผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์เด็กเล็กแต่ละศูนย์ยังปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ และทำหน้าที่ส่งอาหารกลางวัน ส่งเอกสารประกอบการเรียน (แบบฝึกหัดฝึกทักษะพัฒนาการของเด็ก) และรอรับเอกสารประกอบการเรียน (การบ้าน) กลับมาทุกครั้ง นอกจากนี้คุณครูยังให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครอง ในการกระตุ้นให้เด็กๆ ฝึกพัฒนาการกล้ามเนื้อเล็ก เช่น การวาดรูประบายสี การฝึกเขียน ฝึกลากตามเส้นประ เป็นต้น ภายหลังจากประกาศของจังหวัดนครราชสีมา ได้ประกาศแจ้งให้นักเรียนกลับเข้ามาเรียนในสถานที่ ทางศูนย์เด็กเล็กได้มีแผนการพัฒนาเด็กเล็ก เช่น การกระตุ้นและส่งเสริมทักษะที่มีผลต่อพัฒนาการของเด็กๆ และยังคงเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และโรคระบาดในวัยเด็กอย่างต่อเนื่อง เช่น การเว้นระยะห่าง 1 เมตร เพิ่มจุดล้างมือ และเจลล้างมือและให้แก่เด็กๆ มากขึ้น และทำความสะอาดอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ของเล่น ด้วยแอลกอฮอล์หลังเด็กๆ เล่นหรือใช้งานทุกครั้งก่อนเก็บเข้าชั้นหรือกล่อง มีการให้ความรู้เกี่ยวกับอาการป่วยหรือโรคระบาดในเด็ก เช่น โรคมือเท้าปาก ไข้เลือดออก ไข้หวัด แก่ผู้ปกครองสังเกตก่อนมาเรียน เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดในเด็ก ด้านสื่อการเรียนการสอน อบต. ให้การสนับสนุนด้วยดีตลอดมา ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้ามาให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการดี ช่วยเหลือตัวเองได้ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระทุ่มราย

อยากให้มีการปรับปรุงสนามเด็กเล่นกลางแจ้ง โดยขอให้มีหลังคาและพื่นกันกระแทก เพราะพื้นสนามปัจจุบันเป็นพื้นดิน ซึ่งเด็กอาจได้รับการบาดเจ็บจากการเล่น/ทำกิจกรรมของเด็กๆ ได้ นอกจากนี้ทางศูนย์ฯ อยากปรับปรุงทางเดินเชื่อมต่อห้องเรียนไปห้องน้ำเป็นพื้นปูนซีเมนต์ หรือปรับปรุงห้องน้ำในอาคารเรียนสำหรับเด็กเล็ก เนื่องจากไม่เพียงพอต่อการใช้งานพร้อมๆกัน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ โดย อบต. มีการลงพื้นที่ในการให้ความช่วยเหลือประชาชนดี เช่น มอบถุงยังชีพแก่ผู้กักตัว เนื่องจากเดินทางมาจากพื้นที่สีแดง พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกักตัว การยื่นเรื่องผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ รวดเร็ว ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ดี

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนพึงพอใจการให้บริการของ อบต. และ อสม. มีการบริการด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดีและต่อเนื่อง เช่น มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท การลงพื้นที่กำจัดลูกน้ำในชุมชน การฉีดน้ำยาพ่นหมอกควันกำจัดยุงในหมู่บ้าน โดย อบต. ให้การสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือ และน้ำยาพ่นหมอกควันกำจัดยุงทุกหมู่บ้าน และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสายจากผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน จากการประชาสัมพันธ์ของกลุ่ม อสม. โดยการลงพื้นที่ หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น เฟสบุ๊ค นอกจากนี้ อสม. ประจำหมู่บ้าน ได้มีการลงพื้นที่โดย อบต. ร่วมกับ รพ.สต. มอบถุงยังชีพแก่ผู้กักตัว พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกักตัวอีกด้วย การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทางอบต. เข้ามาให้บริการเป็นประจำทุกปี โดยจะการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครของหมู่บ้าน ก่อนลงพื้นที่ให้บริการฉีดวัคซีนฯ ให้สุนัขและแมว ตามบ้านเรือนของประชาชน หรือบางหมู่บ้านจะให้บริการที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือศาลาประชาคม เป็นต้น

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อบต. ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อเกิดปัญหาความเดือดร้อน จะได้รับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ได้รับการดำเนินการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เช่น ผลกระทบจากวาตภัย ประชาชนได้รับการช่วยเหลือเยียวยาจาก อบต. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว โดย อบต. ลงพื้นที่ตรวจสอบความเสียหาย ช่วยเหลือและเยียวยาผู้ประสบภัยเบื้องต้น มีเจ้าหน้าที่จาก อบต. ได้พูดคุยเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ประสบภัย มีการมอบถุงยังชีพ มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ จาก อบต. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. นอกจากการปฏิบัติหน้าที่ตรวจตรา รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน และระงับเหตุได้อย่างรวดเร็ว ทาง อบต. ได้มีดูแลรักษาความสะอาดชุมชน และพื้นที่

สาธารณสุข เช่น การตัดกิ่งไม้ เพื่อความสวยงามและปลอดภัย อีกทั้งเพื่อเป็นการจัดระเบียบสายไฟฟ้า สายสื่อสารต่างๆ

โครงสร้างพื้นฐาน อบต. ได้ทำการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด มีการพัฒนาถนนในชุมชนเป็นถนนคอนกรีต และเพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้านอย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้ง อบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ และมีบางหมู่บ้าน ต้องการให้สำรวจความต้องการปรับปรุงถนน ทางระบายน้ำ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างทางสาธารณะของหมู่บ้านดับหรือชำรุด ได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ประชาชนพึงพอใจ

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ในปีนี้ทาง อบต. มีการพัฒนาการให้บริการและพัฒนาศักยภาพของชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะงานด้านสาธารณสุข เข้าถึงประชาชนและให้ความช่วยเหลือด้วยดีมาโดยตลอด การปรับปรุงดูแลภูมิทัศน์ภายในหมู่บ้าน เช่น มีการตัดแต่งต้นไม้ให้สวยงาม ไม่ขึ้นรกริมทาง หรือยื่นเข้าไปในบ้านของประชาชน การปรับปรุงภูมิทัศน์ในพื้นที่สาธารณะ และในพื้นที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมทราย การปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้านเมื่อชำรุดได้รับการแก้ไขจาก อบต. รวดเร็วขึ้น ประชาชนพึงพอใจ และยังต้องการให้ อบต. ทำการสำรวจและพัฒนาปรับปรุง ถนนภายในหมู่บ้าน ทางระบายน้ำ ถนนบางเส้นยังมีปัญหาเรื่องน้ำท่วมขัง ทำให้สัญจรไปมาไม่สะดวก ด้านไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ เมื่อไฟดับ แจ้งไปยัง อบต. ก็ได้รับการแก้ไขซ่อมแซมเร็วขึ้น ขอให้ อบต. จัดการปัญหาไฟฟ้าส่องสว่าง ให้ดียิ่งขึ้นเช่นนี้ต่อไป และต้องการให้ทาง อบต. ดำเนินการสำรวจและซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย ติดตั้งโคมไฟเพิ่มเติม ให้กับหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ที่เว้นระยะห่างเกินไป เพื่อความปลอดภัยของประชาชนในการใช้ถนน สัญจรยิ่งขึ้น หอกระจายข่าวชัดเจนดี มีบางหมู่บ้าน/บางจุดของหมู่บ้าน เสียงไม่ชัดเจน มีเสียงสะท้อนระบบน้ำประปาดี สะอาด ปีนี้ น้ำประปาของชุมชนเพียงพอต่อการใช้อุปโภคของหมู่บ้าน การจัดการขยะ อบต. มีการจัดการขยะที่ดี มีค่าบริการไม่แพง นอกจากนี้ ประชาชนต้องการให้ อบต. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพัฒนาหรือส่งเสริมอาชีพ เพื่อเพิ่มช่องทางหารายได้เสริมให้แก่ประชาชน

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565
กันยายน 2565

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์. (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 ตั้งฉัตรกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ ต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การ พัฒนาการพยาบาลมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อ การใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณุช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม ภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์วชิรเชื่อนันท์. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัด สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา มหาวิทยลัยเกษตรศาสตร์).

- วาทีนี้ ไ้จ้อ. (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: โรงพิมพ์เดชมลอฟเซท.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). Ronald.
Development of indices of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor:
Health Administration Press.
- Davis, Kaith. Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior. New York:
McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Hinhaw, A.S. and Atwood J.R. (1982). A Patient Satisfactory Instrument:
Precision by Replication. Nursing Research. 31 May – June.
- John, D. Millett. Human Relation at work.
The Dynamic of Organizational Behavior. New York: The Macmillan Company,
1951.
- Mullins, Luarie J. (1985) Management and Organization Behavior. London:
Pitman Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของอบต.กระทุ่มราย

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.กระทุ่มรายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.

กระทุ่มราย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของอบต.กระทุ่มรายเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

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

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

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

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

<input type="checkbox"/> 1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	<input type="checkbox"/> 2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน
<input type="checkbox"/> 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	<input type="checkbox"/> 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
<input type="checkbox"/> 5. งานด้านหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	<input type="checkbox"/> 6. งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
<input type="checkbox"/> 7. งานด้านสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> 8. งานอื่นๆ.....
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ตุลาคม 2564	<input type="checkbox"/> 2. พฤศจิกายน 2564	<input type="checkbox"/> 3. ธันวาคม 2564
<input type="checkbox"/> 4. มกราคม 2565	<input type="checkbox"/> 5. กุมภาพันธ์ 2565	<input type="checkbox"/> 6. มีนาคม 2565
<input type="checkbox"/> 7. เมษายน 2565	<input type="checkbox"/> 8. พฤษภาคม 2565	<input type="checkbox"/> 9. มิถุนายน 2565
<input type="checkbox"/> 10. กรกฎาคม 2565	<input type="checkbox"/> 11. สิงหาคม 2565	<input type="checkbox"/> 12. กันยายน 2565
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของอบต. จากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. เอกสารสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> 2. แผ่นพับ	<input type="checkbox"/> 3. จดหมายข่าว
<input type="checkbox"/> 4. สื่อสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> 5. สื่อออนไลน์	<input type="checkbox"/> 6. การจัดทำสื่อเผยแพร่
<input type="checkbox"/> 7. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	<input type="checkbox"/> 8. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	<input type="checkbox"/> 9. เพื่อนบ้าน
<input type="checkbox"/> 10. การประชุม	<input type="checkbox"/> 11. อื่นๆ.....	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์					
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

.....

.....

.....

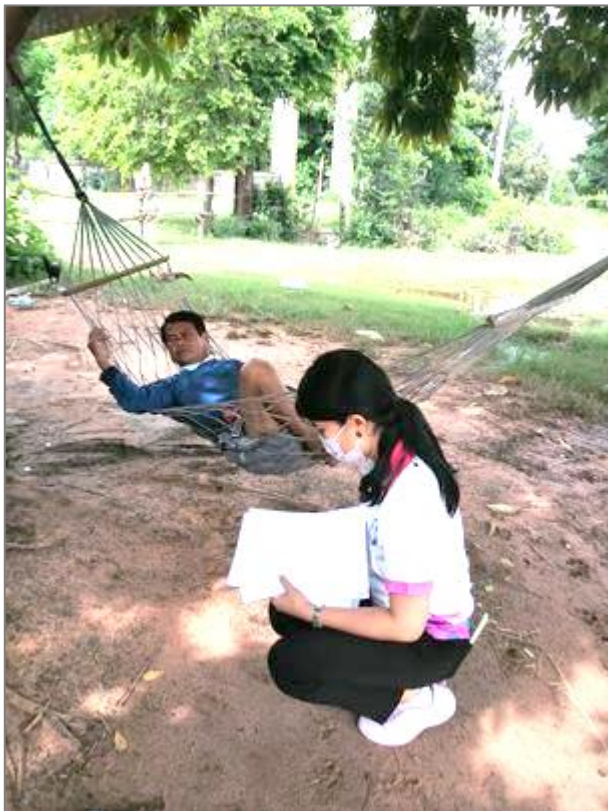
ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ



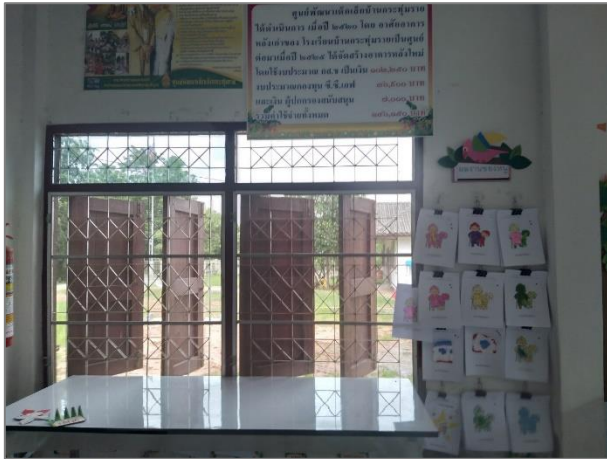






องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย
วิทยาลัยนตราราชสีมา











องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย
วิทยาลัยนตราราชสีมา