

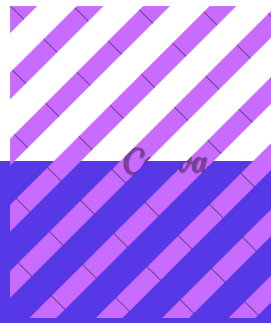
# รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราช  
อ.ประเทาย จ.นครราชสีมา

ปีงบประมาณ  
2566



โดยวิทยาลัยนครราชสีมา



# องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย อ.ประกาย จ.นครราชสีมา



## คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย ประจำปีงบประมาณ 2566 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา ทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณ นายกอบต. ปลัดกอบต. สมาชิกกอบต. ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย ตลอดจนประชาชน ในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา  
จังหวัดนครราชสีมา  
กันยายน 2566

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกระทุมราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย 7,265 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 17 หมู่บ้าน และทำการสุ่มหมู่บ้านด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชน อย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.75) ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี (ร้อยละ 35.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 58.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 54.50) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท (ร้อยละ 38.50) ส่วนมากรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลรับบริการเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษีอากร (ร้อยละ 30.75) และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ



1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ โดยเรื่อง มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และเรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย และเรื่อง ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 4.88 รองลงมา คือ เรื่อง มีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่อง การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง และ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.88 และเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่อง ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.86 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

2) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

3) งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

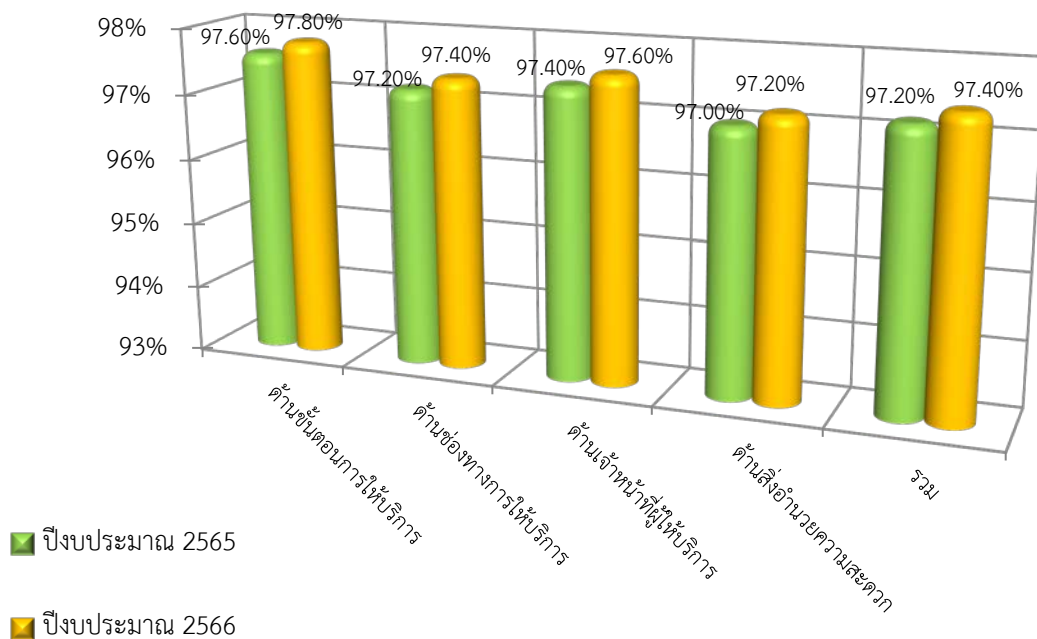
4) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5) งานด้านสังคมสงเคราะห์ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

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

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.40 เป็นร้อยละ 97.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่ม จากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย แยกตามงานสำคัญ 5 งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 และพื่อใจงานด้านสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)	97.40	10
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97.20	10
3. งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข	97.60	10
4. งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.80	10
5. งานด้านสังคมสงเคราะห์	97.00	10
<b>ภาพรวมทั้ง 5 งาน</b>	<b>97.20</b>	<b>10</b>

จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เช่น การชำระภาษีประจำปี เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษี จะมีการแจ้งล่วงหน้าด้วยจดหมาย และเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว หรือผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จากการประชุมหรือการประชาคมก็แจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบอีกครั้ง โดยจะลงพื้นที่ให้บริการรับชำระภาษีประจำปีของประชาชนในหมู่บ้าน ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน และให้บริการที่สำนักงาน อบต. โดยในปีนี้อบต. มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้นในชีวิตประจำวันและกฎหมายเกี่ยวกับที่ดิน โดยอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนทั้ง 17 หมู่บ้าน ประชาชนพึงพอใจและเข้าใจกฎหมายเกี่ยวกับที่ดิน มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ อบต.กระทุ่มราย สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต มากขึ้น เช่น เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย หรือแอปพลิเคชัน ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ประชาชนพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งพัก น้ำดื่ม บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) การปรับปรุงพัฒนาถนนสัญจรภายในหมู่บ้าน ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย ทางอบต. จะดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ อีกทั้ง ในปีนี้ อบต. มีการลงพื้นที่ เพื่อสำรวจถนนภายในหมู่บ้านในตำบลกระทุ่มราย เพื่อหาแนวทางในการซ่อมแซมและปรับปรุงต่อไป ระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ เมื่อพบปัญหาไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างของหมู่บ้านดับหรือชำรุด ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว โดย อบต. ได้ดำเนินการสำรวจและซ่อมแซม

ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย และติดตั้งคอมไฟเพิ่มเติม ให้กับหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะที่เว้นระยะห่างเกินไป

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อบต. ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมาโดยตลอด เมื่อประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชนเกิดปัญหาความเดือดร้อน จะได้รับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ โดยมีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือร้องทุกข์ได้สะดวก รวดเร็ว จึงได้รับการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีการตรวจตราและรับแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน อบต. ได้มีคูแลร์รักษาความสะอาดชุมชน และพื้นที่สาธารณะ เช่น การเก็บป้ายโฆษณา ตามถนนสัญญาณ การจัดระเบียบสายไฟฟ้า สายสื่อสารต่างๆ การตัดกิ่งไม้ เพื่อความสวยงามและปลอดภัย ในปีนี้ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อบต. ได้ลงพื้นที่สำรวจ ติดตั้ง และดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของหมู่บ้านของตำบลกระทุมทราย อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น นอกจากนี้ อบต. ได้มีการรณรงค์ การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน โดยรณรงค์ขับขี่อย่างปลอดภัย ไร้อุบัติเหตุ ขับขี่มอเตอร์ไซค์ สวมหมวกนิรภัย 100% ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. ที่ผู้บริบาลงพื้นที่และใส่ใจในทุกปัญหาของประชาชน

งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข โดยความร่วมมือของ อบต. และ อสม. มีการให้บริการด้านสาธารณสุข เป็นอย่างดีและมีความต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับติดต่อ เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันโรคมือเท้าปาก วิธีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท โดยมีกลุ่ม อสม. ประจำหมู่บ้านเข้าสำรวจลูกน้ำยุงลายของประชาชนทุกครัวเรือนเป็นประจำทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละ 3-4 ครั้ง และมีการฉีดพ่นยุงลายให้แก่บ้านเรือนประชาชน วัด โรงเรียน เป็นต้นการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทางอบต. เข้ามาให้บริการเป็นประจำทุกปี โดยจะมีการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครของหมู่บ้าน ก่อนลงพื้นที่ให้บริการฉีดวัคซีนฯ ให้สุนัขและแมว ตามบ้านเรือน ของประชาชนหรือศาลาประชาคมของหมู่บ้าน มีกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ และสถาบันครอบครัวตำบลกระทุมทราย อย่างต่อเนื่องทุกปี

งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. ให้การสนับสนุนสื่อการเรียนการสอน เพื่อจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นอย่างดีและต่อเนื่องมาโดยตลอด ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการดี ช่วยเหลือตัวเองได้ อบต. จัดโครงการส่งเสริมและพัฒนาเด็กเล็ก อย่างต่อเนื่องทุกปี เช่น โครงการปรับปรุงภาวะโภชนาการ และสุขภาพเด็ก โดยเจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี่เหลี่ยม ให้ความรู้

เกี่ยวกับโภชนาการแก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และผู้ปกครองนักเรียน อีกทั้ง ครูประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีการให้ความรู้เกี่ยวกับอาการป่วยหรือโรคระบาดในเด็ก เช่น โรคมือเท้าปาก ไข้เลือดออก ไข้หวัด แก่ผู้ปกครองสังเกตก่อนมาเรียน เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดในเด็ก ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระทุ่มราย อยากให้มีการปรับปรุงสนามเด็กเล่นกลางแจ้ง โดยขอให้มีหลังคาและพื่นกันกระแทก ซึ่งเด็กอาจได้รับการบาดเจ็บจากการเล่น/ทำกิจกรรมของเด็กๆ ได้ นอกจากนี้ศูนย์เด็กเล็กบ้านสระสี่เหลี่ยม อยากปรับปรุงห้องเรียนสำหรับนักเรียนกลุ่มอายุ 2 ขวบ และ 3 ขวบ เพื่อแยกห้องจัดการเรียนการสอนสร้างเสริมพัฒนาการของนักเรียนให้เหมาะสมตามช่วงวัย ในปีนี้ อบต. มีโครงการศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ ณ สวนสัตว์นครราชสีมา ผู้ปกครองและนักเรียนพึงพอใจ และอยากให้จัดกิจกรรมดีๆ อย่างนี้ต่อไป

งานด้านสังคมสงเคราะห์ อบต.มีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยผ่านทางธนาคาร มีการดูแลผู้สูงอายุและผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส อบต. ช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ดี มีการลงพื้นที่เพื่อมอบสิ่งของที่จำเป็นเครื่องอุปโภค สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ หรือผู้ด้อยโอกาส ที่มีปัญหาด้านการดำรงชีพ เมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่างๆ จะมีการมอบถุงยังชีพให้กับผู้ได้รับผลกระทบ มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้สูงวัย เช่น ส่งเสริมสุขภาพกายสุขภาพจิตให้กับผู้พิการและผู้ดูแล เป็นต้น อบต. ได้เปิดโรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลกระทุ่มราย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพการพึ่งพาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุอย่างเป็นองค์รวมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณของผู้สูงอายุ เพื่อเสริมสร้างคุณค่าทางภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ และสามารถเป็นผู้ถ่ายทอดภูมิปัญญา วัฒนธรรมท้องถิ่นให้ดำรงสืบไป การดำเนินงานของ อบต. ในด้านนี้ประชาชนพึงพอใจ

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม คือ อบต. มีการพัฒนาทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการก่อสร้างถนน พัฒนาทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น มีการปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้ง อบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ ระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ได้รับการพัฒนาครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น และเมื่อพบปัญหาไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างของหมู่บ้านดับหรือชำรุด จะได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการเป็นอย่างดี ประชาชนพึงพอใจการให้บริการและอยากให้พัฒนาให้ดีขึ้นอย่างนี้ต่อไป



# สารบัญ

	หน้า
คำแถลง .....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ .....	ซ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา .....	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา .....	4
<b>บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มทราย.....	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	15
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	19
<b>บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....</b>	<b>22</b>
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
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b> .....	27
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม .....	27
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	31
4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ของประชาชน.....	32
4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย .....	32
4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย.....	43
4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ .....	50
 <b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา</b> .....	 55
 <b>บรรณานุกรม</b> .....	 65
 <b>ภาคผนวก</b> .....	 68
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	69
ภาคผนวก ข ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ .....	74

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ.....	26
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกเป็นราย ด้าน.....	33
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	34
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	35
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	36
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	37
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	38
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม.....	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม..... 40
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม..... 41
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม..... 42
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม ..... 43
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม ..... 45
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม ..... 46
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม ..... 47
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม ..... 48
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 49
4.17	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน..... 50

# สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	21
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....	28
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	28
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	29
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	29
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	30
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ .....	30
4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย .....	32
4.8 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2565 และ 2566 .....	44

# บทที่ 1

## บทนำ

### การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราษฎร์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และมาตรา 284 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจการปกครอง โดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง 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 289 ตำบล 3,756 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอด่านขุนทด อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอประทาย อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนิน อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระ



เกียรติ อำเภอลำทะเมนชัย อำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสีดา และอำเภอบ้านเหลื่อม

3. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีหน่วยงานทั้งสิ้น 334 หน่วยงาน ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 90 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 4 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ และ เทศบาลเมืองสีคิ้ว และเทศบาลเมืองเมืองปัก

- เทศบาลตำบล 85 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 243 แห่ง

ทั้งนี้ภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุขภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริง

มากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

## 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 1.4 ข้อยกจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้น ผลการศึกษาจึงครอบคลุม

เฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ได้

## 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

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

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

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

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

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

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐาน และแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

#### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย

##### สภาพข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมรายกระทรวงมหาดไทย ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 40 และ มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิเรียกร้อง หนี้ต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลกระทุมรายไปเป็นของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย เป็นลำดับที่ 1008

ให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมรายมีเขตตามเขตตำบล ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ ยกเว้นส่วนที่อยู่ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลที่มีอยู่ในตำบลนั้น กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับแนวเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายบริหารของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องร่วมกันวินิจฉัย

ตำบลกระทุมรายเป็นตำบลหนึ่งใน 13 ตำบลของอำเภอประทาย ลักษณะการตั้งบ้านเรือนจะอาศัยรวมกันเป็นหมู่บ้าน ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 17 หมู่บ้าน

**ทำเลที่ตั้งตำบล** ตำบลกระทุมราย 1 ใน 13 ตำบลในเขตอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกันท้องถิ่นใกล้เคียง คือ เทศบาลตำบลประทายตำบลประทาย ตำบลนางรำ ตำบลทุ่งสว่าง ตำบลหันห้วยทราย ตำบลหนองพลวง ตำบลโพหนอง ตำบลหนองตาดีใหญ่ และตำบลสีดา ดังนี้

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

องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอประทาย มีระยะทางห่างจากอำเภอประทายประมาณ 14.00 กิโลเมตร และอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัด นครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 106 กิโลเมตร

### ภูมิประเทศ

สภาพทางภูมิศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย มีลักษณะ เป็นที่ราบสูงสลับกับที่ราบลุ่มเป็นช่วง ๆ มีลักษณะของดินเป็นดินเค็ม มีแม่น้ำ ลำคลองไหลผ่าน มีลำห้วย 2 สาย แต่มีสภาพตื้นเขิน กักเก็บน้ำได้ไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมในการทำการเกษตรกรรมของประชาชน ส่วนใหญ่ต้องรอแต่เพียงน้ำฝนเท่านั้น ถ้าปีใดฝนไม่ตกต้องตามฤดูกาลทำให้ประสบปัญหาภัยแล้ง และไม่สามารถประกอบอาชีพได้ หรือได้ผลผลิตไม่มากเท่าที่ควร

### เขตปกครอง

ตำบลกระทุ่มราย มีหมู่บ้านทั้งหมด 17 หมู่บ้าน

### ประชากร

มีประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 7,265 คน แยกเป็นชาย 3,607 คน หญิง 3,652 คน แยกตามหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านสีเหลี่ยม	167	279	321	600
2	บ้านไร่อ้อย	137	225	206	431
3	บ้านเขว้า	216	435	422	857
4	บ้านหนองแวง	143	288	277	565
5	บ้านดอนตะหนิน	120	223	227	450
6	บ้านหนองลาด	110	129	124	253
7	บ้านหนองเดิน	171	357	348	705
8	บ้านโนนเพ็ด	104	221	233	454
9	บ้านกระทุ่มราย	77	109	124	233

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
10	บ้านหนองบัวน้อย	63	134	131	265
11	บ้านสระจันทร์	114	166	160	326
12	บ้านดอนกลาง	74	126	178	304
13	บ้านโนนไผ่ล้อม	91	190	172	362
14	บ้านตะคร้อ	23	41	41	82
15	บ้านหนองหญ้าปล้อง	35	67	59	126
16	บ้านหนองแวงใหม่	130	290	281	571
17	บ้านดอนสามัคคี	162	327	348	675
	<b>รวม</b>	<b>1,995</b>	<b>3,607</b>	<b>3,652</b>	<b>7,265</b>

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

#### ด้านการศึกษา (ข้อมูล ณ วันที่ 10 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565)

1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ทั้งหมด 5 แห่ง

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



## 2) โรงเรียนในเขตตำบลกระทุ่มราย ทั้งหมด 6 โรงเรียน

ชื่อโรงเรียน	ที่ตั้ง	จำนวนนักเรียน (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1.โรงเรียนวัดบ้านสี่เหลี่ยม	บ้านสี่เหลี่ยม หมู่ที่ 1 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	24	37	61
2.โรงเรียนบ้านหนองแวง	บ้านหนองแวง หมู่ที่ 4 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	56	63	119
3.โรงเรียนวัดบ้านดอนตะ หนิน	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	61	54	115
4.โรงเรียนวัดบ้านหนองเดิน	บ้านหนองเดิน หมู่ที่ ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	29	24	53
5.โรงเรียนบ้านเขว้าวิทยา	บ้านเขว้า หมู่ที่ 3 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	97	63	160
6.โรงเรียนบ้านกระทุ่มราย	บ้านกระทุ่มราย หมู่ที่ 9 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	82	55	137
<b>รวมนักเรียน</b>		<b>349</b>	<b>296</b>	<b>645</b>

**สถาบันและองค์กรทางศาสนา**

1. วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 12 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 8 เมษายน 2565)

ชื่อวัด/สำนักสงฆ์	ที่ตั้ง	จำนวนพระภิกษุ/สามเณร (รูป)		
		พระภิกษุ	สามเณร	รวม
1.วัดบ้านสีเหล็ก	บ้านสีเหล็ก หมู่ที่ 1ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	3	-	3
2.วัดบ้านไร่อ้อย	บ้านไร่อ้อย หมู่ที่ 2 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	-	5	5
3.วัดบ้านเขว้า	บ้านเขว้า หมู่ที่ 3 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	4	2	6
4.วัดศรีอัมพรดอนตะหนิน	บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 5ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	5	-	5
5.วัดบ้านหนองลาด	บ้านหนองลาด หมู่ที่ 6 ต.กระทุ่มราย อ.ประทายจ.นครราชสีมา	3	-	3
6.วัดบ้านหนองเดิน	บ้านหนองเดิน หมู่ที่ 7 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	2	2	4
7.วัดบ้านโนนเพ็ด	บ้านโนนเพ็ด หมู่ที่ 8 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	5	-	5
8.วัดบ้านกระทุ่มราย	บ้านกระทุ่มราย หมู่ที่ 9 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	1	-	1
9.วัดบ้านหนองบัวน้อย	บ้านหนองบัวน้อย หมู่ที่ 10 ต.กระทุ่ม ราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	2	-	2
10.วัดน้อยจันทาราม	บ้านสระจันทร์ หมู่ที่ 11 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	4	-	4
11.วัดบ้านโนนไผ่เทียมจิต	บ้านโนนไผ่ล้อม หมู่ที่ 13 ต.กระทุ่ม ราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	1	-	1
12.วัดบ้านหนองแวงใหม่	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระทุ่ม ราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	2	-	2
13.ศูนย์ปฏิบัติธรรมบ้าน ดอนสามัคคี	บ้านดอนสามัคคี หมู่ที่ 17 ต.กระทุ่ม ราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	2	-	2
<b>รวมพระภิกษุ/สามเณร</b>		<b>31</b>	<b>4</b>	<b>35</b>

## 2. โบสถ์คริสต์ จำนวน 2 แห่ง

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

**ด้านสาธารณสุข**

## 1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 2 แห่ง(ข้อมูล ณ วันที่ 25 เมษายน 2562)

ชื่อ รพสต.	ที่ตั้ง	จำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (คน)
1.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี่เหลี่ยม	บ้านสี่เหลี่ยม หมู่ที่ 1ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	7
2.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโนนไผ่ล้อม	บ้านโนนไผ่ล้อม หมู่ที่ 13 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	7
รวม		14

## 2. จำนวนผู้ป่วยโรคต่างๆ

(ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2565 )

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

## 3. จำนวนประชากร ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ยากไร้(ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2565)

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

กลุ่มอาชีพตำบลกระทุ่มราย

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

ชื่อกลุ่ม	ผลิตภัณฑ์	จำนวนสมาชิกจากท้องถิ่น	จำนวนสมาชิกจากเอกชน	สถานที่ตั้ง	ศูนย์จำหน่ายสินค้า
กลุ่มทอผ้าบ้านหนองเดิน	ผ้าขึ้นตีนแดง, ผ้าลายน้ำไหล, ผ้าฝ้าย	20	-	บ้านหนองเดิน หมู่ที่ 7 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มแหนมหมูบ้านหนองแวงใหม่	แหนมหมู	15	-	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระทุ่มราย อ.ประทาย จ.นครราชสีมา	-
กลุ่มทำกระเป่าจากชองกาแพ	กระเป่าจากชองกาแพ	12	-	บ้านหนองแวงใหม่ หมู่ที่ 16 ต.กระทุ่มราย 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. ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึงสภาพแวดล้อมปราศจากโรคติดต่อ ทรัพยากรธรรมชาติได้รับการฟื้นฟูคงอยู่ต่อไป
5. เด็ก เยาวชน และประชาชนมีคุณภาพการศึกษาที่ดี ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและห่างไกลยาเสพติด
6. ประชาชนไม่หลงลืมพระพุทธศาสนา ใช้ชีวิตตามหลักธรรมคำสอน และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไป
7. อบต. มีการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพในการบริการประชาชน

### ยุทธศาสตร์การพัฒนา

#### 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

แนวทางการพัฒนาที่ 1.1 จัดให้มี ปรับปรุง ซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

แนวทางการพัฒนาที่ 1.2 จัดให้มี ปรับปรุง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ขยายเขตไฟฟ้า ภายในชุมชนและพื้นที่การเกษตร

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

แนวทางการพัฒนาที่ 1.4 จัดให้มี ส่งเสริม สถานที่ที่เป็นศูนย์กลางเพื่อการประชุม นันทนาการและออกกำลังกายของชุมชน

## 2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสังคม

แนวทางการพัฒนาที่ 2.1 ส่งเสริมช่วยเหลือ และพัฒนาคุณภาพชีวิตและอาชีพเด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส และผู้ติดเชื้อ HIV

แนวทางการพัฒนาที่ 2.2 พัฒนาความรู้ด้านวิชาการ/อาชีพ เพื่อส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพผลผลิตทางการเกษตร 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. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

แนวทางการพัฒนาที่ 4.1 ส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาระดับก่อนวัยเรียน ประถม มัธยม และภาคประชาชน พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ชุมชน

แนวทางการพัฒนาที่ 4.2 ส่งเสริม สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคี การ พัฒนาทางการศึกษาและกีฬา

แนวทางการพัฒนาที่ 4.3 ส่งเสริม สนับสนุนด้านศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น

แนวทางการพัฒนาที่ 4.4 ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษา การเรียนรู้เกี่ยวกับประชาคม อาเซียน

## 5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการเมืองที่ดี

แนวทางการพัฒนาที่ 5.1 พัฒนา ส่งเสริมสมรรถนะการทำงานของบุคลากรท้องถิ่น ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาที่ 5.2 ส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วมของประชาชน การร่วมมือกับ ราชการส่วนภูมิภาค

แนวทางการพัฒนาที่ 5.3 พัฒนา ปรับปรุง บำรุงรักษา อาคาร สถานที่ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศและการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์สำนักงานเพื่อการบริหารประชาชน

## 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

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

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

### 2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของ



บุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน 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 ส่วน Hinhaw and Atwood (1982:170-171) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ขณะที่ Aday and Andersen (1971:4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติ ของคนที่เกิดจากประสบการณ์

ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น 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 ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### 2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้(ชานันท์ ถ้าคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมซึ่งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

### 2.2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

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

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ศัลยวุฒิและ สุวิมล นาฬองกุล. 2559 หน้า 21 )ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

สิทธิพร สุนทร และคณะ (2566) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคามประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นงานพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน (2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวก (3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการโดยจะต้องอยู่ในพื้นฐานของความเป็นมิตร ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการรักษาเบื้องต้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ควรมีการจัดทำศูนย์และคลังข้อมูลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญา และสหทัย วิเศษ (2565) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้าน ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86) 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน

กันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการ 1-3 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา; Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus Corresponding author, e-mail: somyot\_pan@hotmail.co.th, Tel. 089-9989987 194 | The Journal of Research and Academics Vol. 5 No. 3 (May-June 2022) เสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา

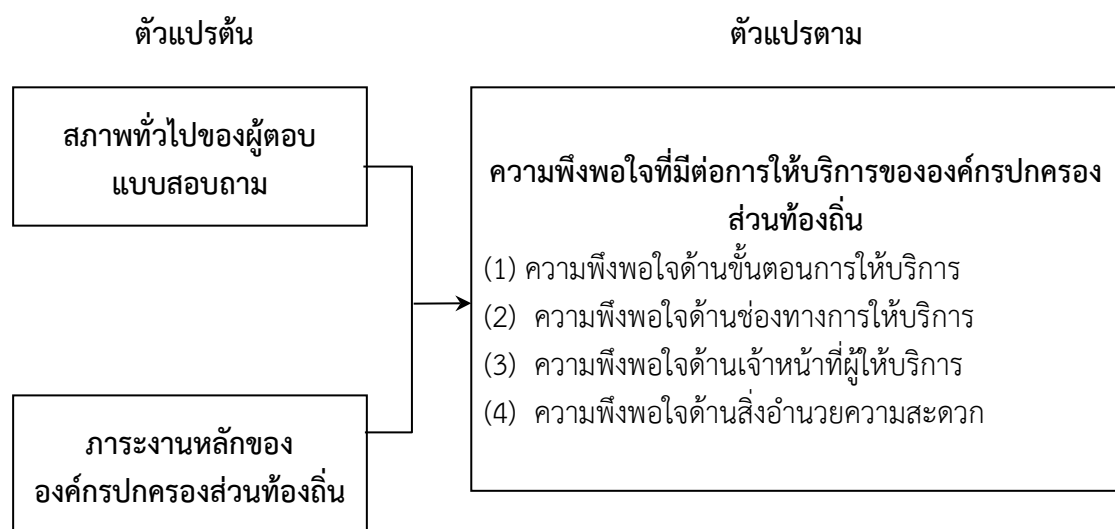
ธนาภรณ์ พลเคน (2563) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเพ็ญ อำเภอบางป๋อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.02 ในส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการ กับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ มากที่สุด ( $r$ ) เท่ากับ .863 และการให้บริการสามารถส่งผล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ .05 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ การให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า พยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้ร้อยละ 93.5 ( $R^2 \text{ adj} = .936$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R$ ) เท่ากับ .967

นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา พบว่า ความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการ ให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การ

บริหาร ส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน

## 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

# บทที่ 3

## วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

### 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย อำเภอประทายจังหวัดนครราชสีมา

### 3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย 7,265 คน จาก 17 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านสีเหลี่ยม หมู่ที่ 2 บ้านไร่อ้อย หมู่ที่ 3 บ้านเขว้า หมู่ที่ 4 บ้านหนองแวง หมู่ที่ 5 บ้านดอนตะหนิน หมู่ที่ 6 บ้านหนองลาด หมู่ที่ 7 บ้านหนองเดิน หมู่ที่ 8 บ้านโนนเพ็ด หมู่ที่ 9 บ้านกระทุ่มทราย หมู่ที่ 10 บ้านหนองบัวน้อย หมู่ที่ 11 บ้านสระจันทร์ หมู่ที่ 12 บ้านดอนกลาง หมู่ที่ 13 บ้านโนนไผ่ล้อม หมู่ที่ 14 บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 15 บ้านหนองหญ้าปล้อง หมู่ที่ 16 บ้านหนองแวงใหม่ และหมู่ที่ 17 บ้านดอนสามัคคี

### 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

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

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

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 17 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน



### 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจ ใช้แบบสอบถาม แบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย

#### (2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

#### 3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

#### 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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชน ในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 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

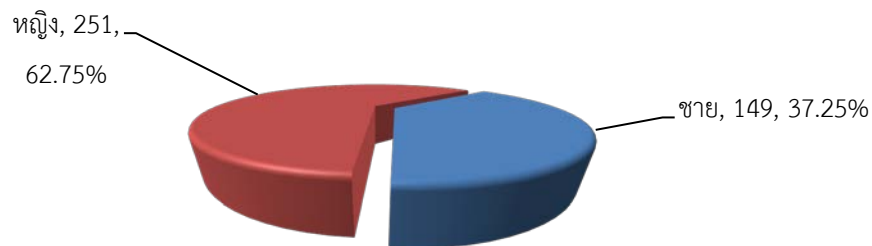
การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย ของประชาชน
- 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย
- 4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย
- 4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

## 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

### 4.1.1 เพศ

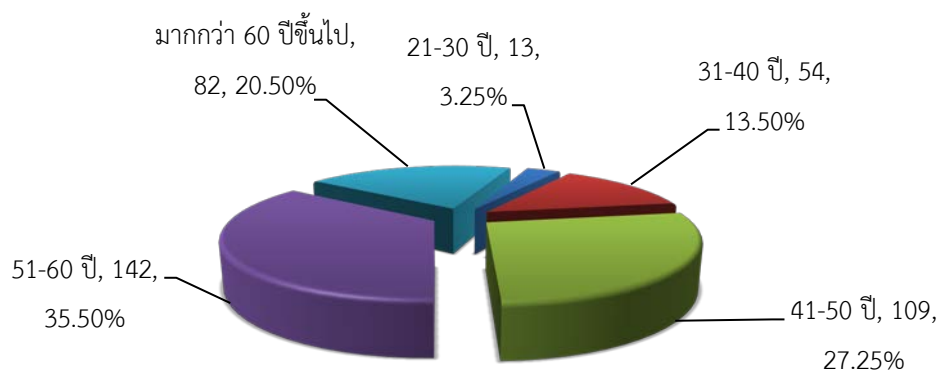
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.75 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 37.25 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

### 4.1.2 ระดับอายุ

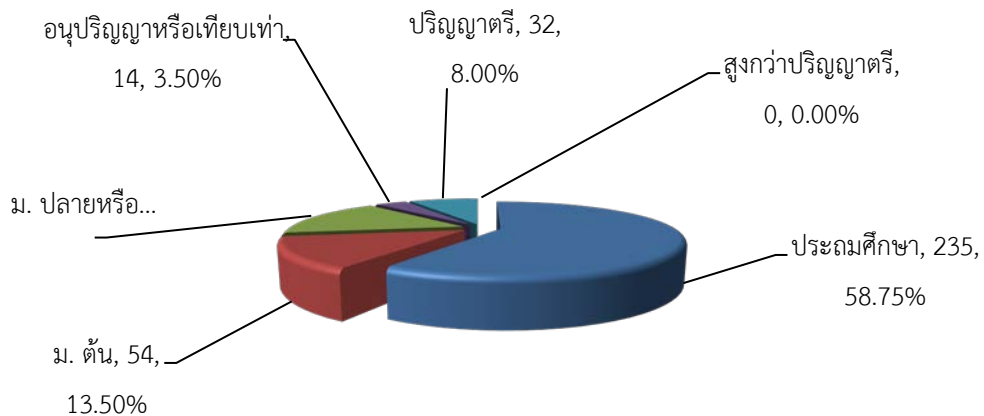
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี รองลงมามีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.25 และมีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

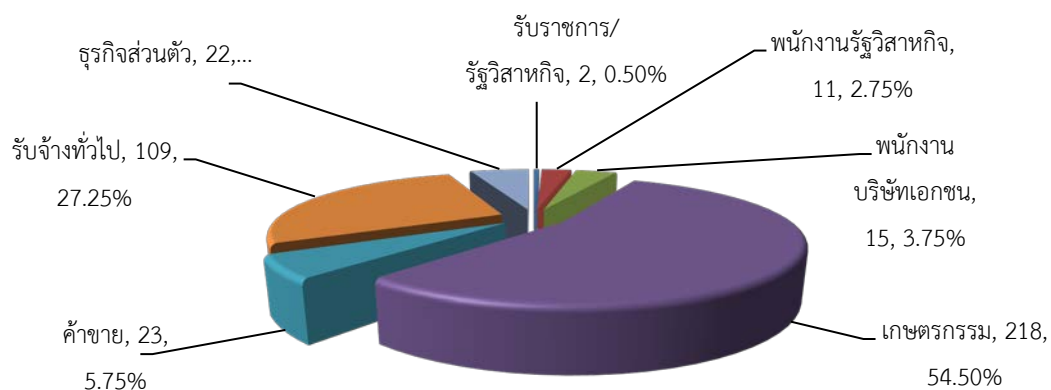
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 16.25 และร้อยละ 13.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

#### 4.1.4 อาชีพ

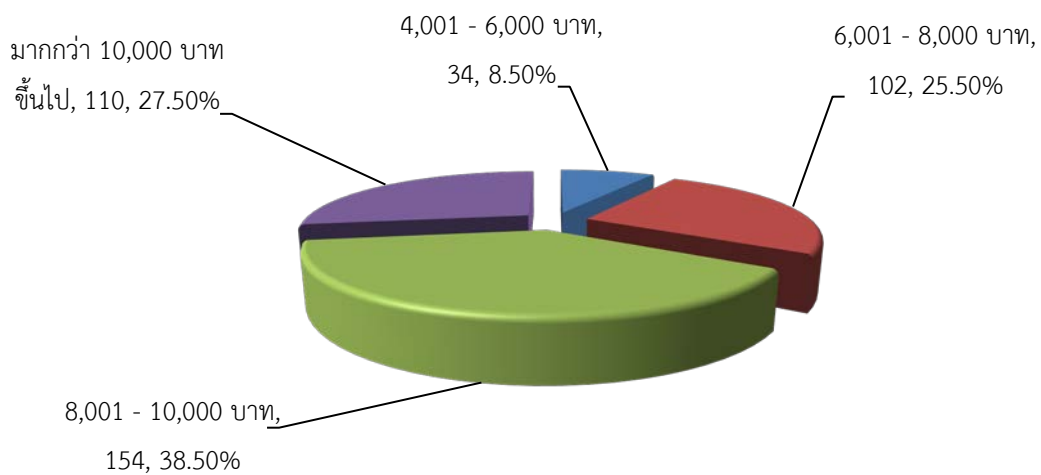
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.50 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 27.25 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

#### 4.1.5 ระดับรายได้

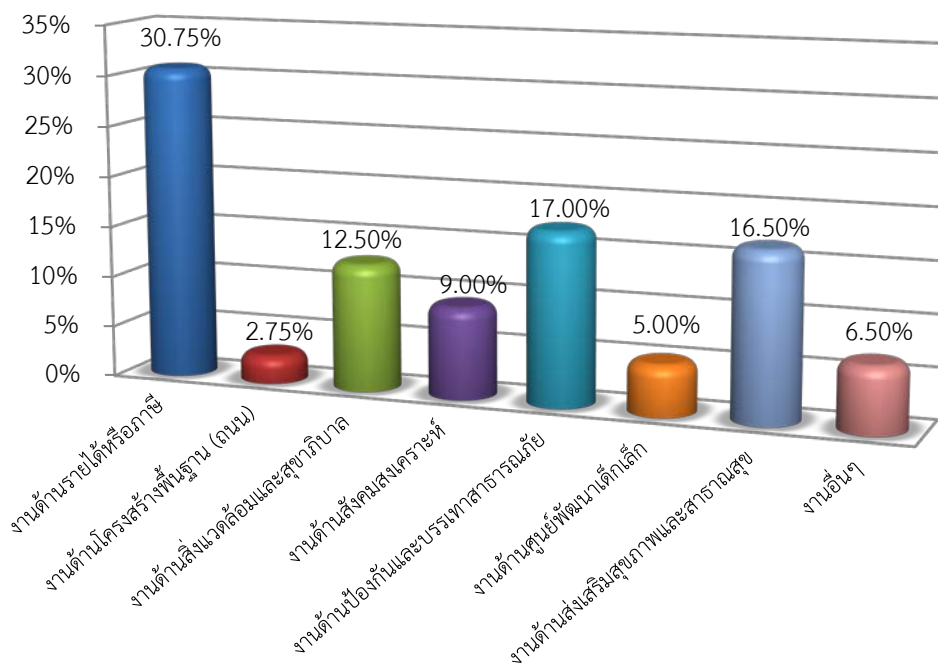
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท รองลงมามีรายได้มากกว่า 10,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.25 และมีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

## 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 30.75 รับบริการเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมารับบริการเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 17.00 และรับบริการเกี่ยวกับงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข ร้อยละ 16.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6

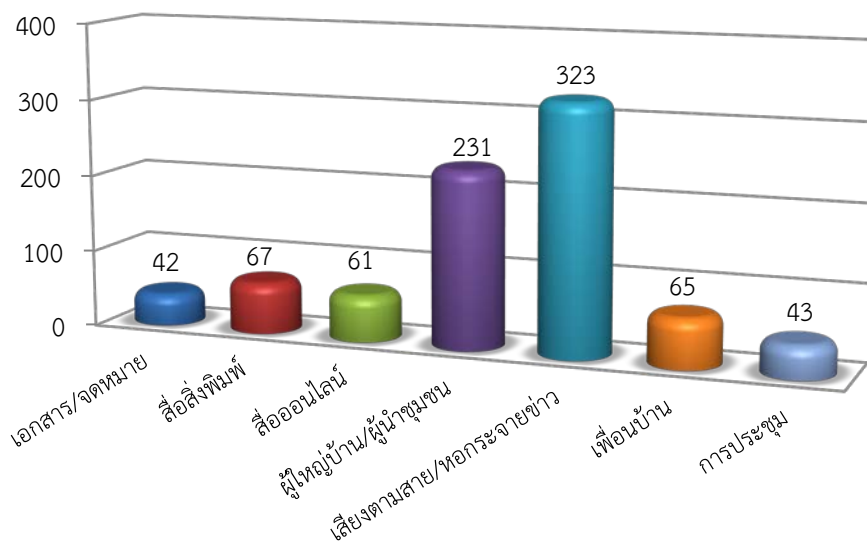


ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ



### 4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ รับประทานข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมา รับประทานข้อมูลข่าวสารจากโดยผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน สื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อนบ้าน สื่อออนไลน์ การประชุม เอกสาร/จดหมาย ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



	เอกสาร/ จดหมาย	สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อออนไลน์	ผู้ใหญ่บ้าน/ ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย/ หอกระจาย ข่าว	เพื่อนบ้าน	การประชุม
จำนวน	42	67	61	231	323	65	43

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

#### 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระทุมราย

##### 4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.35	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.42	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 ตามลำดับ

#### 4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

##### 1.4.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มทราย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.90	0.34	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.88	0.36	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.89	0.38	มากที่สุด
4. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.91	0.33	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.87	0.37	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.89</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มทราย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และเรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ตามลำดับ

#### 4.4.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็น รายข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ โปรแกรมไลน์ เฟสบุ๊ก	4.85	0.36	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.87	0.39	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว	4.86	0.42	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.88	0.34	มากที่สุด
5. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.88	0.36	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย และ ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 4.88 รองลงมา คือ เรื่อง มีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่อง การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

#### 4.4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็น รายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.87	0.36	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.88	0.36	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.86	0.36	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.89	0.34	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.88	0.33	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.88</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง และ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.88 และเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

#### 4.4.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.88	0.41	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.87	0.43	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.86	0.46	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก เครื่องถ่ายเอกสาร และห้องน้ำ มีความเหมาะสม	4.85	0.38	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.43	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่อง ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

#### 4.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกตามภาระงาน

##### 4.4.3.1 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.36	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการเกี่ยวกับงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.86 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

#### 4.4.3.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.32	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.35	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.86</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการงานด้านให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ



#### 4.4.3.3 งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข 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
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.88</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

#### 4.4.3.4 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.45	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.35	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

#### 4.4.3.5 งานด้านสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มี  
ต่องานด้านสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

#### 4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในครั้งนี้ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานด้านสังคมสงเคราะห์ ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

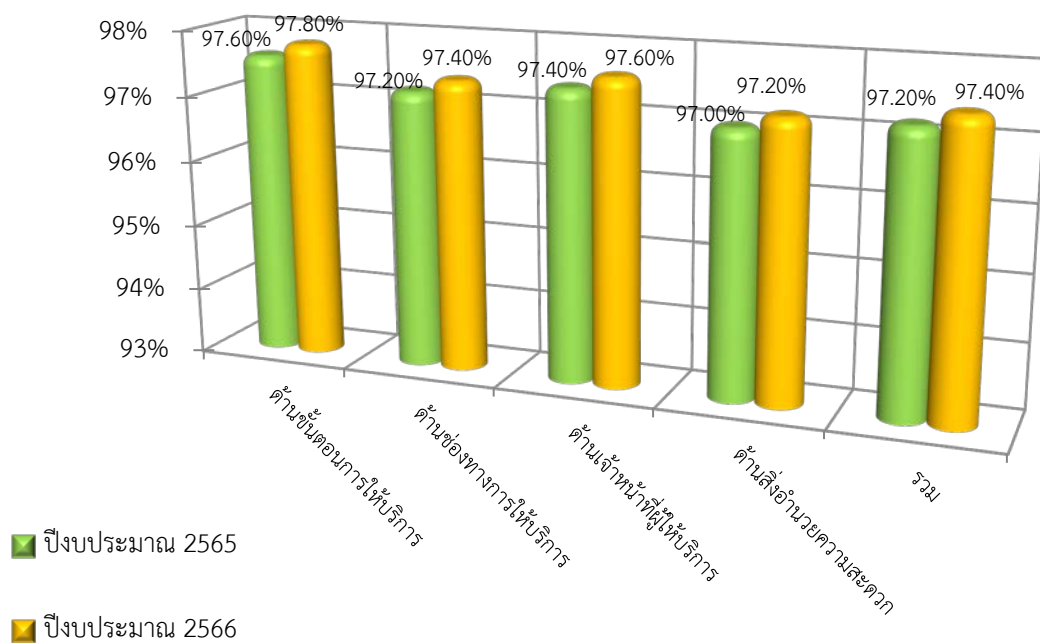
##### 4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.40 เป็นร้อยละ 97.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2565 และ 2566

#### 4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

##### 4.5.2.1 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุมราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.5.2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้าน  
ให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน  
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ  
97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความ  
พึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้าน  
ช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ  
10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ใน  
ระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้  
คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.5.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข 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
<b>รวม</b>	<b>4.88</b>	<b>97.60</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.5.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.5.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ 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
<b>รวม</b>	<b>4.85</b>	<b>97.00</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.5.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)	97.40	10
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97.20	10
3. งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข	97.60	10
4. งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.80	10
5. งานด้านสังคมสงเคราะห์	97.00	10
<b>ภาพรวมทั้ง 5 งาน</b>	<b>97.20</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 และพอใจงานด้านสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เช่น การชำระภาษีประจำปี เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษี จะมีการแจ้งล่วงหน้าด้วยจดหมาย และเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

หรือผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จากการประชุมหรือการประชุมภาคีประชาชนให้ประชาชนทราบอีกครั้ง โดยจะลงพื้นที่ให้บริการรับชำระภาษีประจำปีของประชาชนในหมู่บ้าน ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน และให้บริการที่สำนักงาน อบต. โดยในปีนี้อบต. มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้นในชีวิตประจำวันและกฎหมายเกี่ยวกับที่ดิน โดยอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนทั้ง 17 หมู่บ้าน ประชาชนพึงพอใจและเข้าใจกฎหมายเกี่ยวกับที่ดิน มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ อบต. กระทุ่มราย สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต มากขึ้น เช่น เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล กระทุ่มราย หรือแอปพลิเคชัน ไลน์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น ประชาชนพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระจีออรีอัน มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย มีที่นั่งพัก น้ำดื่ม บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) การปรับปรุงพัฒนาถนนสัญจรภายในหมู่บ้าน ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย ทางอบต. จะดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ อีกทั้ง ในปีนี้ อบต. มีการลงพื้นที่ เพื่อสำรวจถนนภายในหมู่บ้านในตำบลกระทุ่มราย เพื่อหาแนวทางในการซ่อมแซมและปรับปรุงต่อไป ระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ เมื่อพบปัญหาไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างของหมู่บ้านดับหรือชำรุด ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว โดย อบต. ได้ดำเนินการสำรวจและซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย และติดตั้งโคมไฟเพิ่มเติม ให้กับหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะที่เว้นระยะห่างเกินไป

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อบต. ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมาโดยตลอด เมื่อประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชนเกิดปัญหาความเดือดร้อน จะได้รับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ โดยมีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือร้องทุกข์ได้สะดวก รวดเร็ว จึงได้รับการแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีการตรวจตราและรับแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน อบต. ได้มีดูแลรักษาความสะอาดชุมชน และพื้นที่สาธารณะ เช่น การเก็บป้ายโฆษณา ตามถนนสัญจร การจัดระเบียบสายไฟฟ้า สายสื่อสารต่างๆ การตัดกิ่งไม้ เพื่อความสวยงามและปลอดภัย ในปีนี้ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อบต. ได้ลงพื้นที่สำรวจ ติดตั้ง และดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของหมู่บ้านของตำบลกระทุ่มราย อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น นอกจากนี้ อบต. ได้มีการรณรงค์ การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน โดยรณรงค์ขับขี่อย่างปลอดภัยไว้อุบัติเหตุ ขับขี่มอเตอร์ไซด์ สวมหมวก

นิรภัย 100% ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. ที่ผู้บริหารลงพื้นที่และใส่ใจในทุกปัญหาของประชาชน

งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข โดยความร่วมมือของ อบต. และ อสม. มีการให้บริการด้านสาธารณสุข เป็นอย่างดีและมีความต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับติดต่อ เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันโรคมือเท้าปาก วิธีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท โดยมีกลุ่ม อสม. ประจำหมู่บ้านเข้าสำรวจลูกน้ำยุงลายของประชาชนทุกครัวเรือนเป็นประจำทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละ 3-4 ครั้ง และมีการฉีดพ่นยุงลายให้แก่บ้านเรือนประชาชน วัด โรงเรียน เป็นต้นการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทางอบต. เข้ามาให้บริการเป็นประจำทุกปี โดยจะมีการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครของหมู่บ้าน ก่อนลงพื้นที่ให้บริการฉีดวัคซีนฯ ให้สุนัขและแมว ตามบ้านเรือน ของประชาชนหรือศาลาประชาคมของหมู่บ้าน มีกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ และสถาบันครอบครัวตำบลบ้านกระทุ่มราย อย่างต่อเนื่องทุกปี

งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.ให้การสนับสนุนสื่อการเรียนการสอน เพื่อจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นอย่างดีและต่อเนื่องมาโดยตลอด ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการดี ช่วยเหลือตัวเองได้ อบต. จัดโครงการส่งเสริมและพัฒนาเด็กเล็ก อย่างต่อเนื่องทุกปี เช่น โครงการปรับปรุงภาวะโภชนาการ และสุขภาพเด็ก โดยเจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี่เหลี่ยม ให้ความรู้เกี่ยวกับโภชนาการแก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และผู้ปกครองนักเรียน อีกทั้ง ครูประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีการให้ความรู้เกี่ยวกับอาการป่วยหรือโรคระบาดในเด็ก เช่น โรคมือเท้าปาก ไข้เลือดออก ไข้หวัด แก่ผู้ปกครองสังเกตก่อนมาเรียน เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดในเด็ก ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระทุ่มราย อยากให้มีการปรับปรุงสนามเด็กเล่นกลางแจ้ง โดยขอให้ มีหลังคาและพื่นกันกระแทก ซึ่งเด็กอาจได้รับการบาดเจ็บจากการเล่น/ทำกิจกรรมของเด็กๆ ได้นอกจากนี้ศูนย์เด็กเล็กบ้านสระสี่เหลี่ยม อยากปรับปรุงห้องเรียนสำหรับนักเรียนกลุ่มอายุ 2 ขวบ และ 3 ขวบ เพื่อแยกห้องจัดการเรียนการสอนสร้างเสริมพัฒนาการของนักเรียนให้เหมาะสมตามช่วงวัย ในปีนี้ อบต. มีโครงการศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ ณ สวนสัตว์นครราชสีมา ผู้ปกครองและนักเรียนพึงพอใจ และอยากให้จัดกิจกรรมดีๆ อย่างนี้ต่อไป

งานด้านสังคมสงเคราะห์ อบต.มีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยผ่านทางธนาคาร มีการดูแลผู้สูงอายุและผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส อบต. ช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ดี มีการลงพื้นที่เพื่อมอบสิ่งของที่จำเป็นเครื่องอุปโภค สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ หรือผู้ด้อยโอกาส ที่มีปัญหาด้านการดำรงชีพ เมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่างๆ จะมีการมอบถุงยังชีพให้กับผู้ได้รับผลกระทบ มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เช่น ส่งเสริมสุขภาพกายสุขภาพจิตให้กับผู้พิการและ

ผู้ดูแล เป็นต้น อบต. ได้เปิดโรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลกระทุ่มราย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ การพึ่งพาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุอย่างเป็นองค์รวม ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณของผู้สูงอายุ เพื่อเสริมสร้างคุณค่าทางภูมิปัญญาของ ผู้สูงอายุ และสามารถเป็นผู้ถ่ายทอดภูมิปัญญา วัฒนธรรมท้องถิ่นให้ดำรงสืบไป การดำเนินงานของ อบต. ในด้านนี้ประชาชนพึงพอใจ

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม คือ อบต. มีการพัฒนาทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการ ก่อสร้างถนน พัฒนาทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น เพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้ง อบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ ตามปกติ ระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ได้รับการพัฒนาครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น และเมื่อพบ ปัญหาไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างของหมู่บ้านดับหรือชำรุด จะได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการเป็นอย่างดี ประชาชนพึงพอใจการ ให้บริการและอยากให้พัฒนาให้ดีขึ้นอย่างนี้ต่อไป

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มทราย สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

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

#### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

##### 5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.75 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 37.25

##### 5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.25 และมีอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.50 ตามลำดับ

### 5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 16.25 และร้อยละ 13.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

### 5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 54.50 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็น ร้อยละ 27.25 และประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 5.75 ตามลำดับ

### 5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001-10,000 บาท รองลงมา มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.25 และมีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.25 ตามลำดับ

## 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากโดยผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน สื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อนบ้าน สื่อออนไลน์ การประชุม เอกสาร/จดหมาย ตามลำดับ

## 5.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากโดยผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน สื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อนบ้าน สื่อออนไลน์ การประชุม เอกสาร/จดหมาย ตามลำดับ



## 5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

### 5.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

### 5.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

#### 5.4.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และเรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ตามลำดับ

#### 5.4.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย และ ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 4.88 รองลงมา คือ เรื่อง มีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่อง การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

### 5.4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง และ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

### 5.4.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่อง ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

## 5.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จำแนกตามภาระงาน

### 5.4.3.1 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการเกี่ยวกับงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

#### 5.4.3.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการงานด้านให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

#### 5.4.3.3 งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

#### 5.4.3.4 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

#### 5.4.3.5 งานด้านสังคมสงเคราะห์

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ

ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

## 5.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในครั้งนี้ ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานด้านสังคมสงเคราะห์ ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

### 5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.40 เป็นร้อยละ 97.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่ม จากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20

## 5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

### 5.5.2.1 งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.5.2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.5.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.80

ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.5.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.5.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสังคมสงเคราะห์

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.5.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย โดยภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

พอใจงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 และพอใจงานด้านสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ เช่น การชำระภาษีประจำปี เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษี จะมีการแจ้งล่วงหน้าด้วยจดหมาย และเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว หรือผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จากการประชุมหรือการประชุมภาคีแจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบอีกครั้ง โดยจะลงพื้นที่ให้บริการรับชำระภาษีประจำปีของประชาชนในหมู่บ้าน ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน และให้บริการที่สำนักงาน อบต. โดยในปีนี้อบต. มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายเบื้องต้นในชีวิตประจำวันและกฎหมายเกี่ยวกับที่ดิน โดยอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนทั้ง 17 หมู่บ้าน ประชาชนพึงพอใจและเข้าใจกฎหมายเกี่ยวกับที่ดิน มากยิ่งขึ้น 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 บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ



**ข่าวประชาสัมพันธ์ กองคลัง (งานจัดเก็บและพัฒนารายได้) อบต.กระทุ่มราย**

**ทำในภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างถึงแบ่ง**  
เนื่องจากมีการใช้ประโยชน์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

**ทำการเกษตร อัตราคิดภาษี 0.01%**  
ที่อยู่อาศัย อัตราคิดภาษี 0.02%

**ใช้ประโยชน์เพื่อการพาณิชย์ อัตราคิดภาษี 0.03%**  
ที่ดินว่างเปล่า อัตราคิดภาษี 0.3% ปีที่ 4 อัตราคิดภาษี 0.6%

ถ้าไม่ออกจ่ายแพง อย่าลืมทำประโยชน์ที่ดินของตนเอง  
**(ทำนา, ทำไร่, เลี้ยงสัตว์) นะคะ**

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่กองคลัง (งานจัดเก็บและพัฒนารายได้) อบต.กระทุ่มราย 061-614-1941

**องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย**  
**ประกาศประชาสัมพันธ์ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง**  
**ที่คืนจากจ้างเช่าไปทำประโยชน์**

อัตราภาษีเริ่มต้น **0.3%**  
และเพิ่มขึ้น **0.3%** ทุก 3 ปี  
แต่ไม่เกิน **3%**

อย่าปล่อยให้ที่ดินรกร้าง  
เพราะจะจ่ายภาษี **แพง!!!**

**แบบ ก.ค.ส.5 เปลี่ยนการใช้ประโยชน์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง**

งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน) การปรับปรุงพัฒนาถนนสัญจรภายในหมู่บ้าน ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย ทางอบต. จะดำเนินการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ อีกทั้ง ในปีนี้ อบต. มีการลงพื้นที่ เพื่อสำรวจถนนภายในหมู่บ้านในตำบลกระทุ่มราย เพื่อหาแนวทางในการซ่อมแซมและปรับปรุงต่อไป ระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ เมื่อพบปัญหาไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างของหมู่บ้านดับหรือชำรุด ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว โดย อบต. ได้ดำเนินการสำรวจและซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย และติดตั้งโคมไฟเพิ่มเติม ให้กับหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะที่เว้นระยะห่างเกินไป

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อบต. ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมาโดยตลอด เมื่อประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชนเกิดปัญหาความเดือดร้อน จะได้รับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ โดยมีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือร้องทุกข์ได้สะดวก รวดเร็ว จึงได้รับการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีการตรวจตราและรับแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน อบต. ได้มีคู่มือรักษาความสะอาดชุมชน และพื้นที่สาธารณะ เช่น การเก็บป้ายโฆษณา ตามถนนสัญจร การจัดระเบียบสายไฟฟ้า สายสื่อสารต่างๆ การตัดกิ่งไม้ เพื่อความสวยงามและปลอดภัย ในปีนี้ เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อบต. ได้ลงพื้นที่สำรวจ ติดตั้ง และดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะของหมู่บ้านของตำบลกระทุ่มราย อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น นอกจากนี้ อบต. ได้มีการรณรงค์ การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน โดยรณรงค์ขับขี่อย่างปลอดภัยไว้อุบัติเหตุ ขับขี่มอเตอร์ไซด์ สวมหมวกนิรภัย 100% ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. ที่ผู้บริหารลงพื้นที่และใส่ใจในทุกปัญหาของประชาชน







งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข โดยความร่วมมือของ อบต. และ อสม. มีการให้บริการด้านสาธารณสุข เป็นอย่างดีและมีความต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับติดต่อ เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันโรคมือเท้าปาก วิธีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท โดยมีกลุ่ม อสม. ประจำหมู่บ้านเข้าสำรวจลูกน้ำยุงลายของประชาชนทุกครัวเรือนเป็นประจำทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละ 3-4 ครั้ง และมีการฉีดพ่นยุงลายให้แก่บ้านเรือนประชาชน วัด โรงเรียน เป็นต้นการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทางอบต. เข้ามาให้บริการเป็นประจำทุกปี โดยจะมีการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครของหมู่บ้าน ก่อนลงพื้นที่ให้บริการฉีดวัคซีนฯ ให้สุนัขและแมว ตามบ้านเรือน ของประชาชนหรือศาลาประชาคมของหมู่บ้าน มีกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ และสถาบันครอบครัวตำบลบ้านกระทุ่มราย อย่างต่อเนื่องทุกปี





งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.ให้การสนับสนุนสื่อการเรียนการสอน เพื่อจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นอย่างดีและต่อเนื่องมาโดยตลอด ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการดี ช่วยเหลือตัวเองได้ อบต. จัดโครงการส่งเสริมและพัฒนาเด็กเล็ก อย่างต่อเนื่องทุกปี เช่น โครงการปรับปรุงภาวะโภชนาการ และสุขภาพเด็ก โดยเจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสี่เหลี่ยม ให้ความรู้เกี่ยวกับโภชนาการแก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และผู้ปกครองนักเรียน อีกทั้ง ครูประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีการให้ความรู้เกี่ยวกับอาการป่วยหรือโรคระบาดในเด็ก เช่น โรคมือเท้าปาก ไข้เลือดออก ไข้หวัด แก่ผู้ปกครองสังเกตก่อนมาเรียน เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดในเด็ก ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกระทุ่มราย อยากให้มีการปรับปรุงสนามเด็กเล่นกลางแจ้ง โดยขอให้มีหลังคาและพื้นกันกระแทก ซึ่งเด็กอาจได้รับการบาดเจ็บจากการเล่น/ทำกิจกรรมของเด็กๆ ได้นอกจากนี้ศูนย์เด็กเล็กบ้านสระสี่เหลี่ยม อยากปรับปรุงห้องเรียนสำหรับนักเรียนกลุ่มอายุ 2 ขวบ และ 3 ขวบ เพื่อแยกห้องจัดการเรียนการสอนสร้างเสริมพัฒนาการของนักเรียนให้เหมาะสมตามช่วงวัย ในปีนี้ อบต. มีโครงการศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ ณ สวนสัตว์นครราชสีมา ผู้ปกครองและนักเรียนพึงพอใจ และอยากให้จัดกิจกรรมดีๆ อย่างนี้ต่อไป





งานด้านสังคมสงเคราะห์ อบต.มีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยผ่านทางธนาคาร มีการดูแลผู้สูงอายุและผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส อบต. ช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ดี มีการลงพื้นที่เพื่อมอบสิ่งของที่จำเป็น เครื่องอุปโภค สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ หรือผู้ด้อยโอกาส ที่มีปัญหาด้านการดำรงชีพ เมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่างๆ จะมีการมอบถุงยังชีพให้กับผู้ได้รับผลกระทบ มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ เช่น ส่งเสริมสุขภาพกายสุขภาพจิตให้กับผู้พิการและผู้ดูแล เป็นต้น อบต. ได้เปิดโรงเรียนผู้สูงอายุ ตำบลกระทุ่มราย เพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ การพึ่งพาตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุอย่างเป็นองค์รวมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณของผู้สูงอายุ เพื่อเสริมสร้างคุณค่าทางภูมิปัญญาของผู้สูงอายุ และสามารถเป็นผู้ถ่ายทอดภูมิปัญญา วัฒนธรรมท้องถิ่นให้ดำรงสืบไป การดำเนินงานของ อบต. ในด้านนี้ประชาชนพึงพอใจ





และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม คือ อบต. มีการพัฒนาทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการก่อสร้างถนน พัฒนาทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น เพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้ง อบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ ตามปกติ ระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ได้รับการพัฒนาครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น และเมื่อพบปัญหาไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างของหมู่บ้านดับหรือชำรุด จะได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการเป็นอย่างดี ประชาชนพึงพอใจการให้บริการและอยากให้พัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป



#### คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566  
กันยายน 2566

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญา และสหทัย วิเศษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. บทความวิจัยในวารสารวิจัยวิชาการ ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2565) หน้า 193 – 204
- ธนาภรณ์ พลเคน. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. บทความวิจัย ในวารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัยปีที่2ฉบับที่2กรกฎาคม –ธันวาคม 2563 หน้า 67 – 79
- นันทกา สายสวาท และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. บทความวิจัยในวารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2563.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณแลเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชมลลอปเซท.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- สิทธิพร สุนทร และคณะ. (2565) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565. วารสารสหวิทยาการวิจัยและ วิชาการ,2(4):กรกฎาคม - สิงหาคม 2565
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). **Ronald. DevelopmentofinducesofAccesstoMedicalCare.** MichiganAnnArbor: HealthAdministrationPress.
- Davis, Kaith. **HumanrelationatWork. TheDynamicofOrganizationBehavior.**NewYork: McGraw-HillBookCompany, 1967.
- Hinhaw, A.S. andAtwoodJ.R. (1982). **A PatientSatisfactoryInstrument: PrecisionbyReplication.** NursingResearch. 31 May – June.
- John, D.Millett. **HumanRelationatwork. TheDynamicofOrganizationalBehavior.**NewYork: TheMacmillanCompany, 1951.

Mullins, Luanie J. (1985) **Management and Organization Behavior**. London:  
Pitman Company.

## ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ**  
**ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย**

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มรายเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านกรรับบริการแต่อย่างใด

**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. งานด้านรายได้หรือภาษี	<input type="checkbox"/> 2. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน)
<input type="checkbox"/> 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	<input type="checkbox"/> 4. งานด้านสังคมสงเคราะห์
<input type="checkbox"/> 5. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	<input type="checkbox"/> 6. งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
<input type="checkbox"/> 7. งานด้านส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> 8. งานอื่นๆฝอย
7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของ อบต. จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. เอกสาร/จดหมาย	<input type="checkbox"/> 2. สื่อสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> 3. สื่อออนไลน์
<input type="checkbox"/> 4. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	<input type="checkbox"/> 5. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	<input type="checkbox"/> 6. เพื่อนบ้าน
<input type="checkbox"/> 7. การประชุม	<input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ .....	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

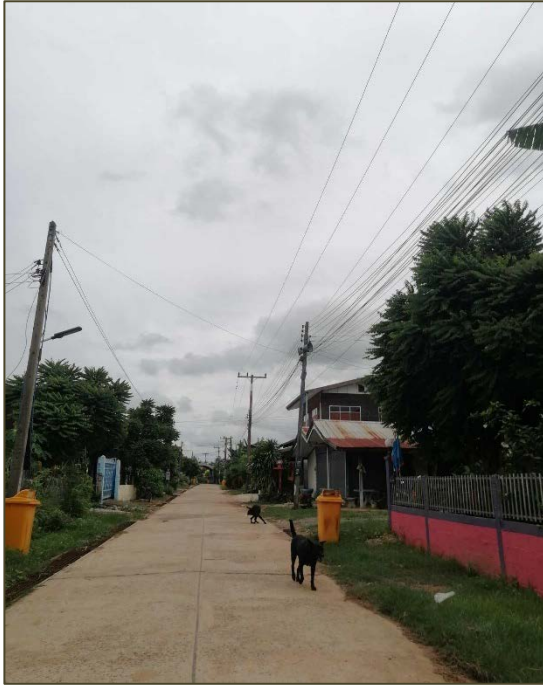
ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					



ภาคผนวก ข  
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ



















องค์การบริหารส่วนตำบลกระทุ่มราย  
วิทยาลัยนครราชสีมา





องค์การบริหารส่วนตำบลกระทู้มราช  
วิทยาลัยนครราชสีมา







