

## คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ประจำปีงบประมาณ 2562 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกอบต. ปลัดอบต. สมาชิกอบต. หัวหน้าส่วนและเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนอบต. ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา  
จังหวัดนครราชสีมา  
กันยายน 2562

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย 6,514 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 17 หมู่บ้าน และทำการสุ่มหมู่บ้านด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.50) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 69.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 89.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 48.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท (ร้อยละ 60.75) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 27.30) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมีนาคม 2562 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.83$ ) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็วมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.83$ ) และเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 4.81$ ) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ เรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.83$ ) และเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.80$ ) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ( $\bar{X} = 4.87$ ) และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ เรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.86$ ) และเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) ตามลำดับ

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.81$ ) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ตามลำดับ

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

4) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.83$ ) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.60

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยแยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.25 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายประการงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าโดยการประกาศผ่านทางผู้ใหญ่บ้าน และเมื่อมีการประชุมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง มีการออกให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานด้านการรับชำระภาษี โดย อบต.จะมีการให้บริการรับชำระภาษีภายในหมู่บ้านตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งล่วงหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง

และมีความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติม คือ ในปีที่ผ่านมาและปีนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยมีการพัฒนาที่อย่างต่อเนื่องมาตลอด มีกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีการทำงานที่พัฒนาขึ้นให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทั้งในเรื่องอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในพื้นที่ หรือเหตุไฟไหม้รวมทั้งและเหตุอื่นๆ เช่น เมื่อเกิดเหตุจากภัยธรรมชาติ เช่น พายุ บ้านพักที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหาย อบต.มีงบประมาณสำหรับซ่อมแซมที่อยู่อาศัยที่รวดเร็วขึ้น มีการอบรมป้องกันที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีการจัดการขยะและการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมในบริเวณตำบลที่มีการดูแลอย่างต่อเนื่อง มีการจัดประกวดสิ่งของที่ประดิษฐ์จากขยะ ทำให้เด็กเยาวชนตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและการจัดการขยะ มีการช่วยเหลือประชาชนด้านการดำรงชีพด้วยการแจกข้าวสารอาหารแห้ง สำหรับช่วยเหลือประชาชนที่ยากจน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือน้ำประปามีกลิ่นเหม็น และขุ่น ต้องการให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแจ้งชาวบ้าน ต้องการให้มีรถเก็บขยะ เนื่องจากปัจจุบันนี้ยังไม่มียังไม่มีรถเก็บขยะชาวบ้านต้องนำไปทิ้งเอง หรือนำไปเผาทำการสำรวจและติดตั้งไฟส่องสว่างบางจุดยังไม่มี ดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านจำนวนครูเนื่องจากไม่เพียงพอ เด็กนักเรียนมาก สำรวจและพัฒนาถนนบางจุดที่ยังชำรุดเป็นหลุม

# สารบัญ

หน้า

คำแถลง .....	ก
บทสรุปผู้บริหาร .....	ข
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพประกอบ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ .....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา .....	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา .....	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย.....	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	13
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	16
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	17
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	17
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	17
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน .....	18
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง .....	18
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	19
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	20

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b> .....	23
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	24
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	27
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ .....	28
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ของประชาชน.....	29
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย .....	30
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย .....	39
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ .....	46
 <b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา</b> .....	 47
 <b>บรรณานุกรม</b> .....	 56
 <b>ภาคผนวก</b> .....	 59
ภาคผนวก ก คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา .....	60
ภาคผนวก ข หนังสือมอบอำนาจ วิทยาลัยนครราชสีมา .....	62
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	67

# สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย ที่สุ่มได้.....	19
3.2	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ.....	21
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกเป็นรายด้าน.....	30
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	31
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	32
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	33
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	34
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	35
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	36



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....37
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....38
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....39
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....41
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....42
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....43
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม .....44
4.15	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน .....45

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	16
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	24
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	24
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	25
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	25
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	26
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	27
4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย.....	28
4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย.....	29
4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2561 และ 2562.....	40

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ 2562

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น 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 287 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนิน อำเภอจักราช อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสีดา และอำเภอบ้านเหลื่อม

### 3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มี 3 รูปแบบ

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 75 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 3 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ และ เทศบาลเมืองสีคิ้ว

- เทศบาลตำบล 71 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 258 แห่ง

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

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

## 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย เป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 1.4 ข้อยกจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2562 ครั้งนี้จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้น ผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยได้

## 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 หรือรายได้ ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

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

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

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

## บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

#### สภาพข้อมูลทั่วไป

##### 1. ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยตั้งอยู่ที่ บ้านวัด หมู่ 9 ถนน มิตรภาพ-หนองคาย ตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันออก 19 กิโลเมตร จากที่ว่าการอำเภอคง และอยู่ทางทิศเหนือจากตัวจังหวัดนครราชสีมา 63 กิโลเมตร

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อำเภอโนนแดง และ อำเภอบัวใหญ่
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลตาจั่น และ อำเภอพิมาย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อำเภอโนนแดง และ อำเภอพิมาย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลขามสมบูรณ์ อำเภอคง

##### เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมดโดยประมาณ 71.66 ตารางกิโลเมตร

## 2 ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ปกติ คือเป็นที่ราบ ซึ่งแบ่งออกเป็นที่ราบลุ่ม ประมาณ 80% และเป็นที่ราบสูงประมาณ 20% และยังมีป่าไม้ที่เสื่อมโทรมในเขตที่สาธารณะโดยมีทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

## 3. เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนหมู่บ้าน 17 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ 1 บ้านบุคำแย	หมู่ 2 บ้านคอนเมือง
หมู่ 3 บ้านโคกแปะ	หมู่ 4 บ้านตะคร้อ
หมู่ 5 บ้านกระถิน	หมู่ 6 บ้านหนองพรานปาน
หมู่ 7 บ้านหนองบัวโคก	หมู่ 8 บ้านดอนวัว
หมู่ 11 บ้านดอนทะบวง	หมู่ 12 บ้านสระปทุม
หมู่ 13 บ้านโคกสง่า	หมู่ 14 บ้านตะคร้อมิตรภาพ
หมู่ 16 บ้านน้อยพัฒนา	หมู่ 17 บ้านโนนคุณพัฒนา

- จำนวนหมู่บ้านที่บางส่วนอยู่ในเขตของ องค์การบริหารส่วนตำบล มี 1 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 9 บ้านวัด

### องค์กรปกครองท้องถิ่นอื่นในเขตตำบล

- จำนวนเทศบาล 1 แห่ง คือ เทศบาลตำบลเทพาลัย

## 4. ประชากร

ประชากรตามทะเบียนราษฎรมีทั้งสิ้น 6,514 คน เพศชาย 3,243 คน เพศหญิง 3,311 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 91.53 คน/ตารางกิโลเมตร 5.1 ตารางการแยกแยะประชากรตามข้อมูลเพศและช่วงชั้นอายุ

### ตารางจำนวนประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

ตำบล/หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ 1	276	265	541
หมู่ 2	374	379	753
หมู่ 3	209	222	431
หมู่ 4	322	327	649
หมู่ 5	371	354	725



ตำบล/หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ 6	154	155	309
หมู่ 7	308	313	621
หมู่ 8	121	122	243
หมู่ 9	18	24	42
หมู่ 11	298	330	628
หมู่ 12	253	248	501
หมู่ 13	74	86	160
หมู่ 14	192	193	385
หมู่ 16	97	100	197
หมู่ 17	160	169	329
รวม			

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนอำเภอคง ณ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2562

## 5.สภาพทางสังคม

### 5.1 การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต. 2 แห่ง คือ หมู่ที่ 2,7
  - 1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองบัวโคก
  - 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านคอนเมือง
- โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 5 แห่ง คือ หมู่ที่ 2,5,6,7,14
  - 1) โรงเรียนบ้านคอนเมือง
  - 2) โรงเรียนบ้านกระถิน
  - 3) โรงเรียนบ้านหนองพรานปาน
  - 4) โรงเรียนบ้านตะคร้อ (มิตรภาพ 4)
  - 5) โรงเรียนบ้านหนองบัวสามัคคี
- โรงเรียนมัธยมศึกษา 3 แห่ง คือ หมู่ที่ 9
  - 1) โรงเรียนบ้านคอนเมือง
  - 2) โรงเรียนบ้านหนองพรานปาน
  - 3) โรงเรียนเทพาลัย
- โรงเรียนขยายโอกาส 2 แห่ง คือ หมู่ที่ 2,6
  - 1) โรงเรียนบ้านคอนเมือง
  - 2) โรงเรียนบ้านหนองพรานปาน
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน 14 แห่ง

## 5.2 สาธารณสุข

- สถานีอนามัย	2	แห่ง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.)	14	แห่ง
- เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	6	คน
- ลูกจ้างชั่วคราวของสถานีอนามัย	5	คน
- อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	152	คน
- - อาสาสมัครพัฒนาปศุสัตว์ประจำหมู่บ้าน (อพปม.)	14	คน

## 5.3 อาชญากรรม

ภายในพื้นที่ตำบลเทพาลัยไม่พบปัญหาอาชญากรรม

## 6. ระบบบริการพื้นฐาน

### 6.1 การคมนาคม

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยมีถนนสายหลัก 3 สาย ถนนมิตรภาพ ทางหลวงหมายเลข 2 โดยผ่านองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จากหมู่ที่ 15 บ้านใหม่สามัคคี ไปทางทิศเหนือสุดเขตที่บ้านดอนวัว หมู่ที่ 8

ถนนสายที่ 2 (ลาดยาง) คือ จากบ้านวัด หมู่ที่ 9 ไปทางทิศตะวันออกสิ้นสุดที่บ้านดอนทะบวง หมู่ที่ 11 ก่อนถึงอำเภอโนนแดง (ถนนเจนจบทิศ)

ถนนสายที่ 3 (ลาดยาง) เป็นถนนเชื่อม อบต.เทพาลัย กับ อำเภอคง ซึ่งออกจากบ้านวัด หมู่ที่ 9 ไปทางทิศตะวันตก

จำนวนถนนลูกรัง	4	สาย	ประมาณการความยาว	20	กิโลเมตร
จำนวนถนนดิน	3	สาย	ประมาณการความยาว	10	กิโลเมตร
จำนวนถนนลาดยาง	1	สาย	ประมาณการความยาว	1	กิโลเมตร
จำนวนถนนคอนกรีต	19	สาย	ประมาณการความยาว	6	กิโลเมตร

### 6.2 การไฟฟ้า

- ไฟฟ้าที่ผลิตโดยการไฟฟ้านครหลวงหรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคิดเป็นร้อยละ 95 ของพื้นที่

- จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า	1,346	ครัวเรือน
- จำนวนไฟฟ้าสาธารณะ	206	จุด
- จำนวนไฟฟ้าสาธารณะที่ต้องการเพิ่ม	65	จุด
- จำนวนระบบไฟฟ้าแบบโซลาร์เซลล์	1	จุด

### 6.3 การประปา

-จำนวนหมู่บ้านที่มีน้ำประปาใช้	15	หมู่บ้าน
-จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้	1,293	ครัวเรือน

### 6.4 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข	- แห่ง	- สถานีโทรคมนาคมอื่นๆ	- แห่ง
--------------------------	--------	-----------------------	--------

## 7. ระบบเศรษฐกิจ

### 7.1 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพอาชีพ

ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ทำนาทำไร่ ไร่รับจ้าง และค้าขาย เป็นหลักกลุ่มอาชีพที่ได้ขึ้นทะเบียนท้องที่การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

1. กลุ่มเลี้ยงสุกรขุน	หมู่ 1	บ้านบุตำแย
2. กลุ่มหมอนสม็อค	หมู่ 1	บ้านบุตำแย
3. กลุ่มจักรสานใบลาน	หมู่ 1	บ้านบุตำแย
4. กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า	หมู่ 2	บ้านคอนเมือง
5. กลุ่มเกษตรอินทรีย์	หมู่ 2	บ้านคอนเมือง
6. กลุ่มเย็บผ้า	หมู่ 3	บ้านโคกแปะ
7. กลุ่มผู้ทำนา	หมู่ 3	บ้านโคกแปะ
8. กลุ่มผู้เลี้ยงไก่	หมู่ 3	บ้านโคกแปะ
9. กลุ่มเลี้ยงโค	หมู่ 4	บ้านตะคร้อ
10. กลุ่มเลี้ยงปลาและไก่	หมู่ 4	บ้านตะคร้อ
11. กลุ่มเย็บผ้า	หมู่ 6	บ้านหนองพรานปาน
12. กลุ่มทำดอกไม้จันทน์	หมู่ 7	บ้านหนองบัวโคก
13. กลุ่มเลี้ยงสุกร	หมู่ 7	บ้านหนองบัวโคก
14. กลุ่มเลี้ยงปลา	หมู่ 8	บ้านดอนวัว
15. กลุ่มเย็บผ้า	หมู่ 10	บ้านถนนนางตลาด
16. กลุ่มเกษตรอินทรีย์	หมู่ 11	บ้านดอนทะบวง
17. กลุ่มเย็บผ้า	หมู่ 11	บ้านดอนทะบวง
18. กลุ่มเย็บผ้า	หมู่ 14	บ้านตะคร้อมิตรภาพ
19. กลุ่มทอเสื่อกก	หมู่ 17	บ้านโนนคุณพัฒนา
20. กลุ่มเลี้ยงปลาตุ๊ก	หมู่ 16	บ้านน้อยพัฒนา
21. กลุ่มหมอนสม็อคและทอผ้า	หมู่ 5	บ้านกระถิ่น

22. กลุ่มกระถินรวงทอง (ข้าวหอมมะลิ 105) หมู่ 5  
 23. กลุ่มเลี้ยงปลาในกระชัง (ปลาตะบูน) หมู่ 7 บ้านหนองบัวโคก

## 8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

### 8.2 ประเพณีและงานประจำปี

- 8.2.1 งานประเพณีสงกรานต์  
 8.2.2 งานประเพณีลอยกระทง  
 8.2.3 งานประเพณีเข้าพรรษา  
 8.2.4 งานประเพณีออกพรรษา  
 8.2.5 งานพิธีสำคัญทางศาสนาอื่นๆ

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ หมอนสม็อค, จักรสานใบลาน, ทอเสื่อกก เป็นต้น

## 9. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 9.1 น้ำ

#### แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ - ลำห้วย 3 สาย - บึง, หนอง และอื่น ๆ 23 แห่ง

#### แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย 4 แห่ง - บ่อน้ำตื้น 16 แห่ง

- บาดาล 20 แห่ง - อ่างเก็บน้ำ 3 แห่ง

9.2 ป่าไม้ พื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลเทพาลัยเป็นป่าเต็งรัง

9.3 ภูเขา ไม่มีพื้นที่ติดกับภูเขา

## 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนี ไ้ถ้งอ (2549) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

### 2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

### 2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (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 ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ ขณะที่ Aday and Andersen (1971:4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

### 2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร ( 2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

1) รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการ ต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณา ถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### 2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ชานันท์ ถ้าคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากร ที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งหมดก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรนุช บวรนนท์เดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัย

ส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

**วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนขันธุ์ (2548)** ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยก้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง หน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

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

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



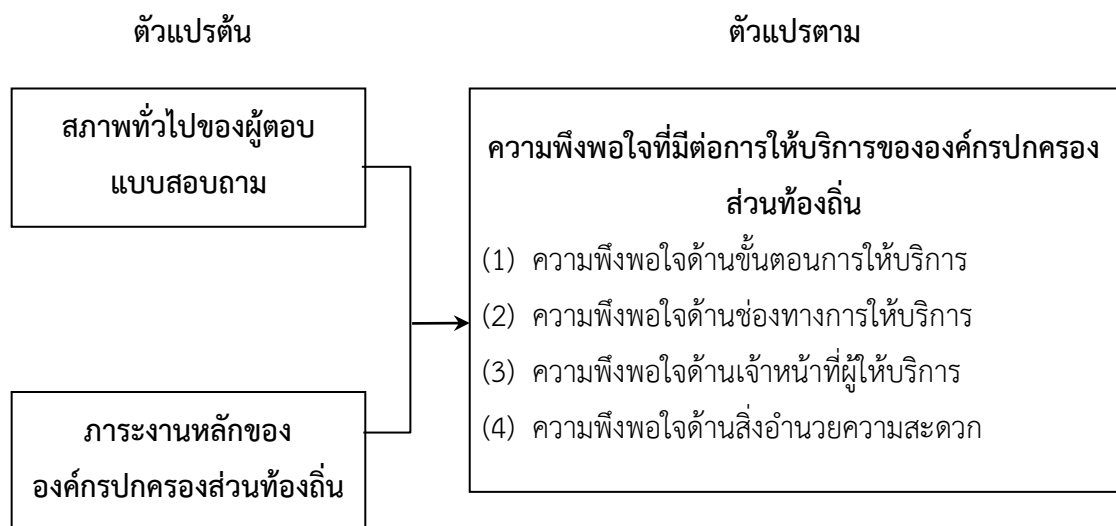
มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

**พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553)** ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณสุขโรค ไข้หวัด ไข้หวัดใหญ่ ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการ โดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

## 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

## บทที่ 3 วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

### 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

### 3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำนวน 6,514 คน จาก 17 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านบุตาแย หมู่ที่ 2 บ้านคอนเมือง หมู่ที่ 3 บ้านโคกแปะ หมู่ที่ 4 บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 5 บ้านกระถิน หมู่ที่ 6 บ้านหนองพรานปาน หมู่ที่ 7 บ้านหนองบัวโคก หมู่ที่ 8 บ้านดอนวัว หมู่ที่ 9 บ้านวัด หมู่ที่ 11 บ้านดอนทะบวง หมู่ที่ 12 บ้านสระปทุม หมู่ที่ 13 บ้านโคกสง่า หมู่ที่ 14 บ้านตะคร้อมิตรภาพ หมู่ที่ 16 บ้านน้อยพัฒนา และหมู่ที่ 17 บ้านโนนคุณพัฒนา

### 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)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{6,514}{1 + 6,514(0.05)^2} = 376.86 \text{ หรือ } 377 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 17 หมู่บ้าน และจะทำการสุ่มหมู่บ้านในเขตพื้นที่ อบต. เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษามาร้อยละ 70 ของหมู่บ้านในเขตพื้นที่ อบต. นั่นคือหมู่บ้านในเขตพื้นที่ อบต. ทั้งหมด 17 หมู่บ้าน จะสุ่มมา 12 หมู่บ้าน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านบุตาแย	541	9.37	37
หมู่ที่ 2 บ้านคอนเมือง	753	13.04	52
หมู่ที่ 3 บ้านโคกแปะ	431	7.46	30
หมู่ที่ 4 บ้านตะคร้อ	649	11.24	45
หมู่ที่ 5 บ้านกระถิน	725	12.55	50
หมู่ที่ 7 บ้านหนองบัวโคก	619	10.72	43
หมู่ที่ 8 บ้านดอนวัว	243	4.21	17
หมู่ที่ 11 บ้านดอนทะบวง	628	10.87	43
หมู่ที่ 12 บ้านสระปทุม	501	8.67	35
หมู่ที่ 13 บ้านโคกสง่า	160	2.77	11
หมู่ที่ 16 บ้านน้อยพัฒนา	197	6.41	14
หมู่ที่ 17 บ้านโนนคุณพัฒนา	329	5.70	23
<b>รวม</b>	<b>5,776</b>	<b>100</b>	<b>400</b>

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนกันยายน 2562 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

### 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

#### (2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

### 3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

## 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

### 3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เป็นรายกลุ่ม 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

ในส่วนของผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง



## บทที่ 4 ผลการศึกษา



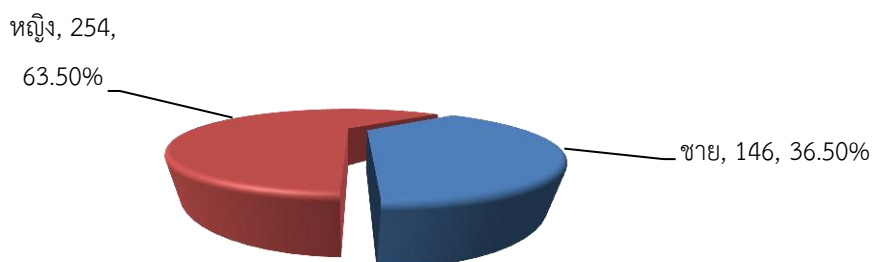
การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย
- 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

## 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

### 4.1.1 เพศ

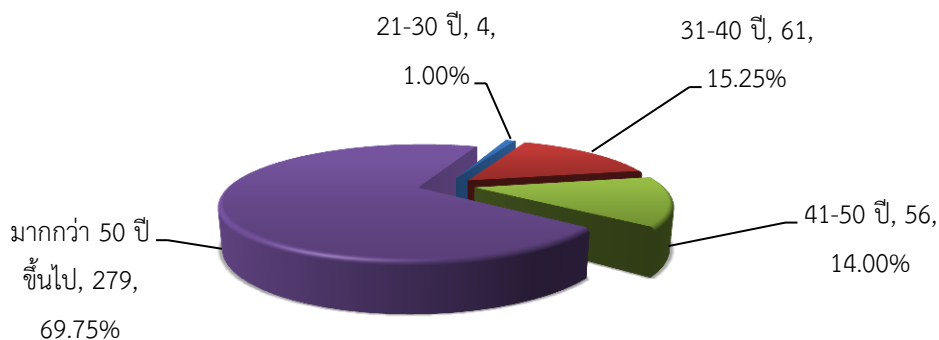
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 36.50 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

### 4.1.2 ระดับอายุ

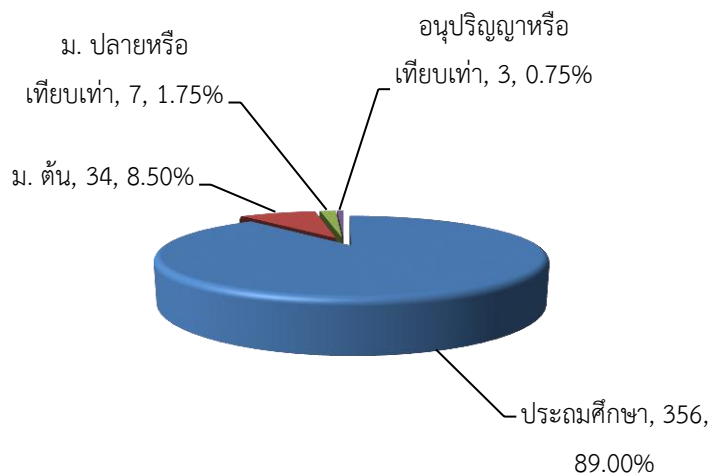
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 69.75 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.25 และร้อยละ 14.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

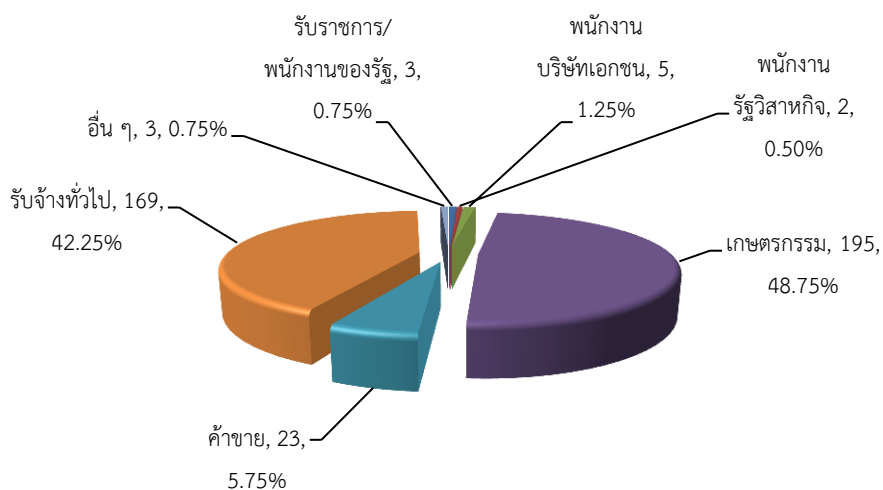
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 89.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 8.50 และร้อยละ 1.75 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

#### 4.1.4 อาชีพ

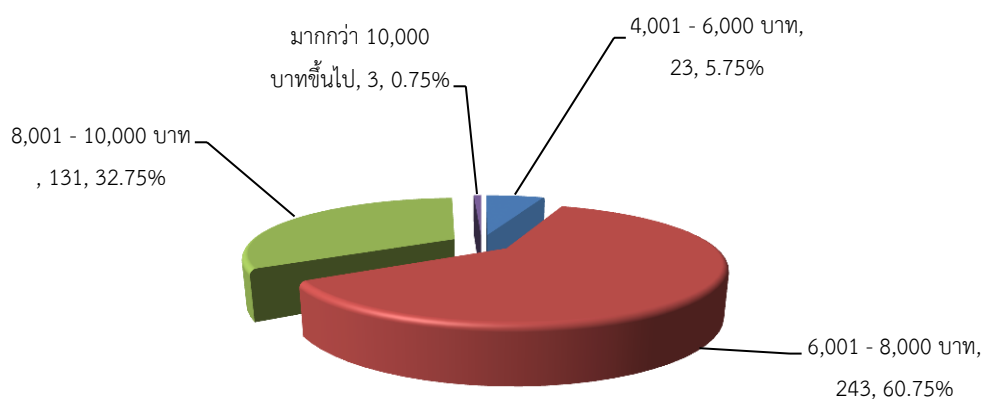
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.75 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 42.25 และร้อยละ 5.75 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

#### 4.1.5 ระดับรายได้

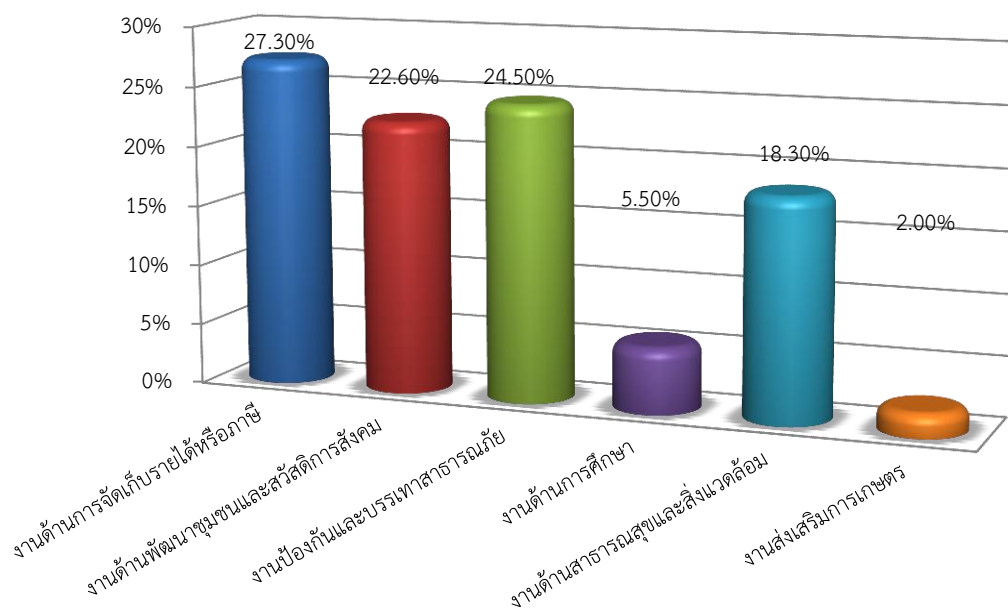
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.75 และร้อยละ 5.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

## 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

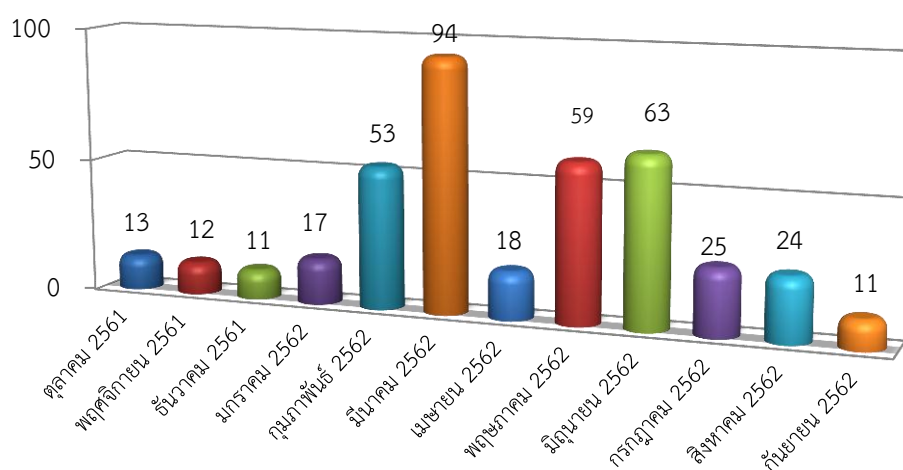
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 27.30 มาติดต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 24.50 และร้อยละ 22.60 มาติดต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

### 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

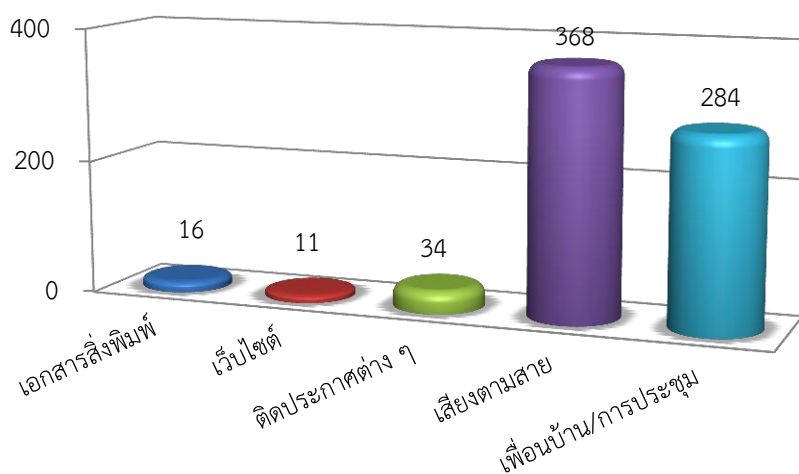
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในช่วงเดือนมีนาคม 2562 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมิถุนายน 2562 และเดือนพฤษภาคม 2562 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

#### 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยจากเสียงตามสาย รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม การติดประกาศต่าง ๆ และเอกสารสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสารสิ่งพิมพ์	เว็บไซต์	ติดประกาศต่าง ๆ	เสียงตามสาย	เพื่อนบ้าน/ การประชุม
จำนวน	16	11	34	368	284

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

## 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

### 4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.29	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.31	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.26	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.28	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.20	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ





#### 4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

##### 4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.88	0.32	มากที่สุด
2. การให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม	4.83	0.37	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.81	0.39	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.80	0.40	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
รวม	4.82	0.29	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

#### 4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.88	0.33	มากที่สุด
2. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.83	0.38	มากที่สุด
3. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.80	0.40	มากที่สุด
4. มีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์	4.77	0.42	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.74	0.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.31</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

#### 4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.89	0.32	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.87	0.34	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.81	0.39	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.79	0.41	มากที่สุด
รวม	4.84	0.26	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ



#### 4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.88	0.38	มากที่สุด
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.86	0.35	มากที่สุด
3. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.82	0.39	มากที่สุด
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.75	0.58	มากที่สุด
รวม	4.83	0.28	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ



### 4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกตามภาระงาน

#### 4.5.3.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.32	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.27	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.27	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.22	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ



คู่มือสำหรับประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

#### คู่มือสำหรับประชาชน

งานให้บริการ	การจัดเก็บภาษีป้าย
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กองคลัง อบต.เทพาลัย
<b>ขอบเขตการให้บริการ</b>	
สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ กองคลัง โทรศัพท์ : 043-454464	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 12.00 น. และ 13.00 – 16.30 น.
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ	

#### 4.5.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.30	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.33	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.28	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.21	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ



#### 4.5.3.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.30	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.33	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.25	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.28	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.19	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ



#### 4.5.3.4 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.29	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.31	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.26	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.24	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.82</b>	<b>0.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ





## 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

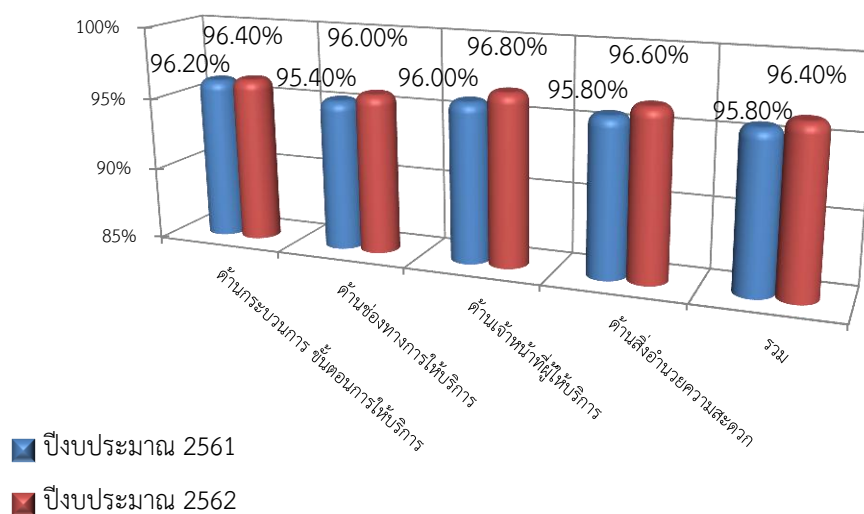
### 4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>96.40</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.60 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2561 และ 2562

## 4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

### 4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	95.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.80	96.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	96.20	10
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.00	10
3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.40	10
4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	96.40	10
<b>ภาพรวมทั้ง 4 งาน</b>	<b>96.25</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.25 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าโดยการประกาศผ่านทางผู้ใหญ่บ้าน และเมื่อมีการประชุมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง มีการออกให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานด้านการรับชำระภาษี โดย อบต.จะมีการให้บริการรับชำระภาษีภายในหมู่บ้านตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งล่วงหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง

และมีความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติม คือ ในปีที่ผ่านมาและปีนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยมีการพัฒนาที่อย่างต่อเนื่องมาตลอด มีกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีการทำงานที่พัฒนาขึ้นให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทั้งในเรื่องอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในพื้นที่ หรือเหตุไฟไหม้รวมทั้งเหตุอื่นๆ เช่น เมื่อเกิดเหตุจากภัยธรรมชาติ เช่น พายุ บ้านพักที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหาย อบต.มีงบประมาณสำหรับซ่อมแซมที่อยู่อาศัยที่รวดเร็วขึ้น มีการอบรมป้องกันที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีการจัดการขยะและการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมในบริเวณตำบลที่มีการดูแลอย่างต่อเนื่อง มีการจัดประกวดสิ่งของที่ประดิษฐ์จากขยะ ทำให้เด็กเยาวชนตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและการจัดการขยะ มีการช่วยเหลือประชาชนด้านการดำรงชีพด้วยการแจกข้าวสารอาหารแห้ง สำหรับช่วยเหลือประชาชนที่ยากจน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือน้ำประปามีกลิ่นเหม็น และขุ่น ต้องการให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแจ้งชาวบ้าน ต้องการให้มีรถเก็บขยะ เนื่องจากปัจจุบันนี้ยังไม่มีรถเก็บขยะชาวบ้านต้องนำไปทิ้งเอง หรือนำไปเผา ทำการสำรวจและติดตั้งไฟส่องสว่างบางจุดยังไม่มี ดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านจำนวนครูเนื่องจากไม่เพียงพอ เด็กนักเรียนมาก สำรวจและพัฒนาถนนบางจุดที่ยังขรุขระเป็นหลุม



## บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

#### 5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 36.50

#### 5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 69.75 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.25 และร้อยละ 14.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ

### 5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 89.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 8.50 และร้อยละ 1.75 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

### 5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.75 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 42.25 และร้อยละ 5.75 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

### 5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.75 และร้อยละ 5.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท ตามลำดับ

## 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 27.30 มาติดต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 24.50 และร้อยละ 22.60 มาติดต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ

## 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในช่วงเดือนมีนาคม 2562 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมิถุนายน 2562 และเดือนพฤษภาคม 2562 ตามลำดับ

## 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยจากเสียงตามสาย รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม การติดประกาศต่าง ๆ และเอกสารสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ

## 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

### 5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

### 5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

#### 5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

### 5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

### 5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

### 5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

### 5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกตามภาระงาน

#### 5.5.3.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

#### 5.5.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

#### 5.5.3.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

#### 5.5.3.4 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความ

พึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

## 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

### 5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2561 ถึงปี พ.ศ. 2562 เพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.60

## 5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

### 5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.25 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



## 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษี ประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าโดยการประกาศผ่านทางผู้ใหญ่บ้าน และเมื่อมีการประชุมชมก็แจ้งข่าวสารอีกครั้ง มีการออกให้บริการนอกสถานที่ เช่น งานด้านการรับชำระภาษี โดย อบต.จะมีการให้บริการรับชำระภาษีภายในหมู่บ้านตามกำหนดเวลาที่ได้แจ้งล่วงหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาไพเราะเต็มใจให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง

และมีความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติม คือ ในปีที่ผ่านมาและปีนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยมีการพัฒนาที่อย่างต่อเนื่องมาตลอด มีกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีการทำงานที่พัฒนาขึ้นให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทั้งในเรื่องอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในพื้นที่ หรือเหตุไฟไหม้รวมทั้งเหตุอื่นๆ เช่น เมื่อเกิดเหตุจากภัยธรรมชาติ เช่น พายุ บ้านพักที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหาย อบต.มีงบประมาณสำหรับซ่อมแซมที่อยู่อาศัยที่รวดเร็วขึ้น มีการอบรมป้องกันที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิต ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีการจัดการขยะและการรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมในบริเวณตำบลที่มีการดูแลอย่างต่อเนื่อง มีการจัดประกวดสิ่งของที่ประดิษฐ์จากขยะ ทำให้เด็กเยาวชนตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและการจัดการขยะ มีการช่วยเหลือประชาชนด้านการดำรงชีพด้วยการแจกข้าวสารอาหารแห้ง สำหรับช่วยเหลือประชาชนที่ยากจน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือน้ำประปามีกลิ่นเหม็น และขุ่น ต้องการให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและแจ้งชาวบ้าน ต้องการให้มีรถเก็บขยะ เนื่องจากปัจจุบันนี้ยังไม่มารถเก็บขยะชาวบ้านต้องนำไปทิ้งเอง หรือนำไปเผา ทำการสำรวจและติดตั้งไฟส่องสว่างบางจุดยังไม่มี ดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้านจำนวนครูเนื่องจากไม่เพียงพอ เด็กนักเรียนมาก สำรวจและพัฒนาถนนบางจุดที่ยังขรุขระเป็นหลุม

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ  
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562  
กันยายน 2562

# บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อนุการุณวงษ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งธิดิกุล. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). **ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต้องค์การศึกษา กรณ์ บริษัท ฟาบริเนท จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์.(2550). **ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี**. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณุช บวรนนทเดช. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วัลย์ภรณ์ วชิรเชื้อนขันธ. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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

# ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา



## “นำคุณค่าบัณฑิตสู่สังคม”

คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา

ที่ ๒๖๗ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตามที่วิทยาลัยนครราชสีมาได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ (๑) (๒) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดังรายนามต่อไปนี้

- |  |                   |
|--|-------------------|
| ๑. นายคมชาญ สระสมศรี (นักส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ชำนาญการ)         | ที่ปรึกษา         |
| ๒. นายทองใบ หนูไพร (ผู้อำนวยการกลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น) | ที่ปรึกษา         |
| ๓. อาจารย์ฉันทปภา สุริยะ   | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๔. รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.กฤษฎา วัฒนศักดิ์                            | คณะกรรมการ        |
| ๕. อาจารย์ ดร.ชุตินา พรหมผุย   | คณะกรรมการ        |
| ๖. อาจารย์ชนิษฐา แก้วเอียด   | คณะกรรมการ        |
| ๗. อาจารย์ภักธมด ศิริอรุณภัทร  | คณะกรรมการ        |
| ๘. อาจารย์นิพัทธวรรณ แสงพรหม   | คณะกรรมการ        |
| ๙. อาจารย์จิตภูมิภักษ์ ศรีสุรธิกุล                                       | คณะกรรมการ        |
| ๑๐. นางสาวสุภาพร พละศักดิ์   | คณะกรรมการ        |
| ๑๑. นางสาวอรสา วงศ์จันทร์  | คณะกรรมการ        |

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑



(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ)

อธิการบดี

Nakhonratchasima College

290 หมู่ 2 ต.บ้านใหม่ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000  
290 M.2 Muang, Nakhonratchasima Thailand 30000  
Tel. (66)044-466111 Fax (66)044-465668  
www.nmc.ac.th

Nakhonratchasima College (Bangkok)

11 ถ.สุโขทัย แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม. 10300  
11 Sukhothai Rd. Dusit Bangkok Thailand 10300  
Tel. (66)2-6687668 Fax (66)2-2413797  
www.bkk.nmc.ac.th

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม



**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ**  
**ที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เทพาลัย**

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เทพาลัย เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เทพาลัย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของอบต.เทพาลัยเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
คณะผู้วิจัย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 

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

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

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

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

<input type="checkbox"/> 1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	<input type="checkbox"/> 2. งานด้านโยธา
<input type="checkbox"/> 3. งานด้านบริการกฎหมาย	<input type="checkbox"/> 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
<input type="checkbox"/> 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	<input type="checkbox"/> 6. งานด้านการศึกษา
<input type="checkbox"/> 7. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	<input type="checkbox"/> 8. งานส่งเสริมการเกษตร
<input type="checkbox"/> 9. งานอื่น ๆ .....	
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. ตุลาคม 2561	<input type="checkbox"/> 2. พฤศจิกายน 2561	<input type="checkbox"/> 3. ธันวาคม 2561
<input type="checkbox"/> 4. มกราคม 2562	<input type="checkbox"/> 5. กุมภาพันธ์ 2562	<input type="checkbox"/> 6. มีนาคม 2562
<input type="checkbox"/> 7. เมษายน 2562	<input type="checkbox"/> 8. พฤษภาคม 2562	<input type="checkbox"/> 9. มิถุนายน 2562
<input type="checkbox"/> 10. กรกฎาคม 2562	<input type="checkbox"/> 11. สิงหาคม 2562	<input type="checkbox"/> 12. กันยายน 2562
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของอบต. จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. เอกสารสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> 2. แผ่นพับ	<input type="checkbox"/> 3. จดหมายข่าว
<input type="checkbox"/> 4. สื่อสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> 5. เว็บไซต์	<input type="checkbox"/> 6. การจัดทำสื่อเผยแพร่
<input type="checkbox"/> 7. ติดประกาศต่าง ๆ	<input type="checkbox"/> 8. เสียงตามสาย	<input type="checkbox"/> 9. เพื่อนบ้าน/การประชุม
<input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ .....		

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยให้ระดับ

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

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

### ภาคผนวก ค

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ









