

คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ประจำปีงบประมาณ 2567 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกหัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2567

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

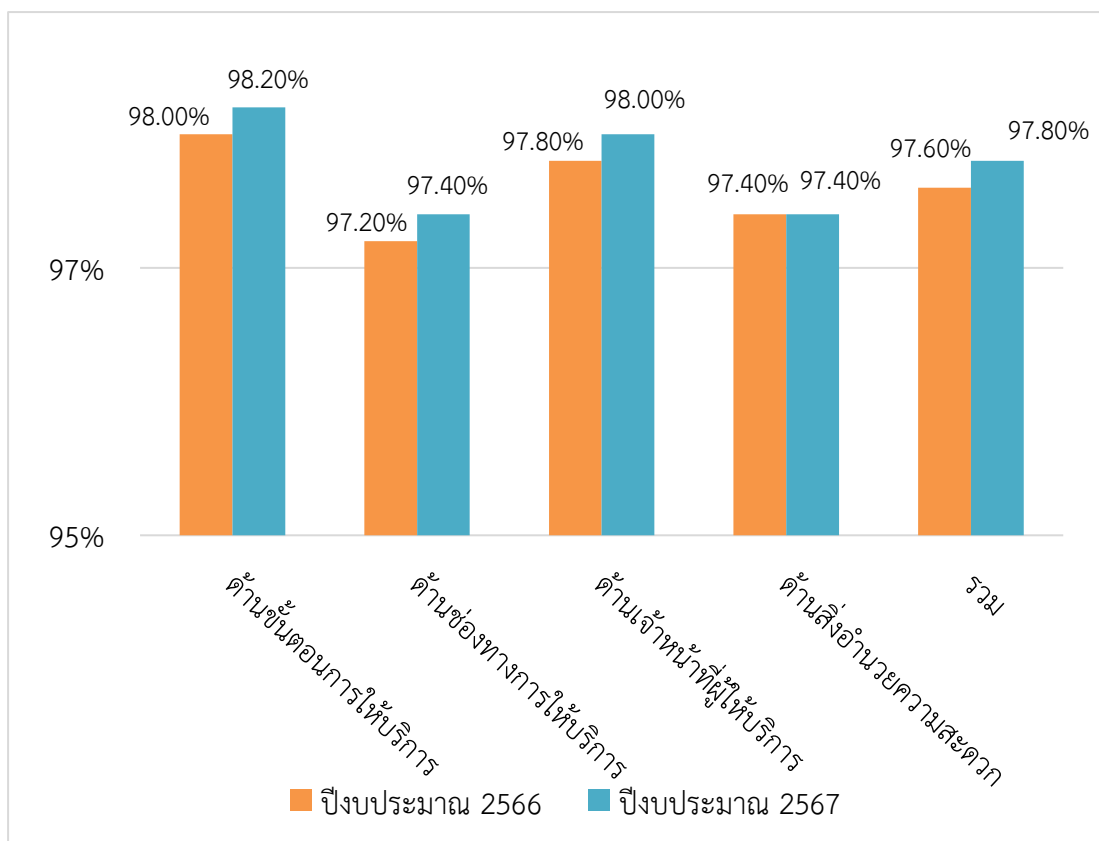
จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย 6,574 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 17 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.50) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 31.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 68.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 64.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 48.25) ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยส่วนใหญ่จากจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.89) อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.91) อยู่ในระดับร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.90) อยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.87) อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.87) อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

| คุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|-------------------------|------------------------------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.91 | 98.20 | 10 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.87 | 97.40 | 10 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.90 | 98.00 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.87 | 97.40 | 10 |
| รวม | 4.89 | 97.80 | 10 |

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2566 ถึงปี พ.ศ. 2567 เพิ่มจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 98.00 เป็นร้อยละ 98.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.80 เป็นร้อยละ 98.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจคงเดิม คือ ร้อยละ 97.40



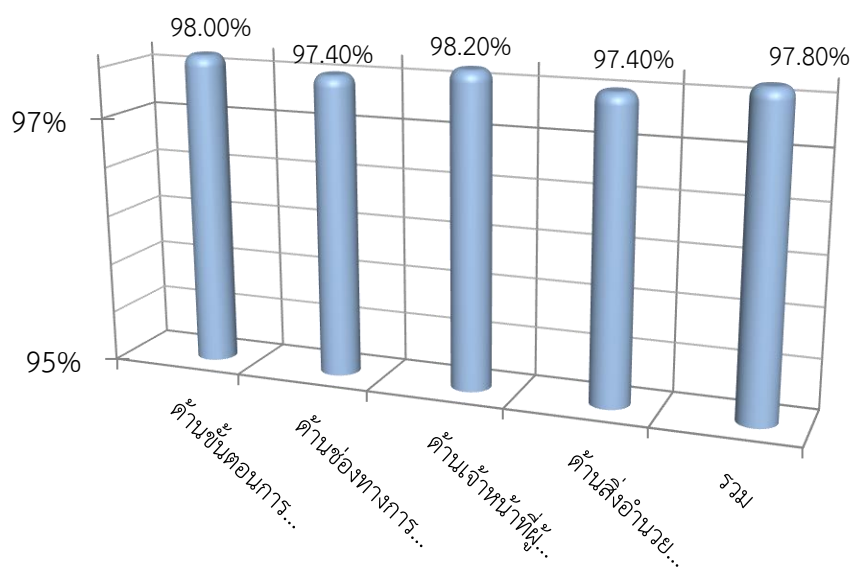
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทพาลัย โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

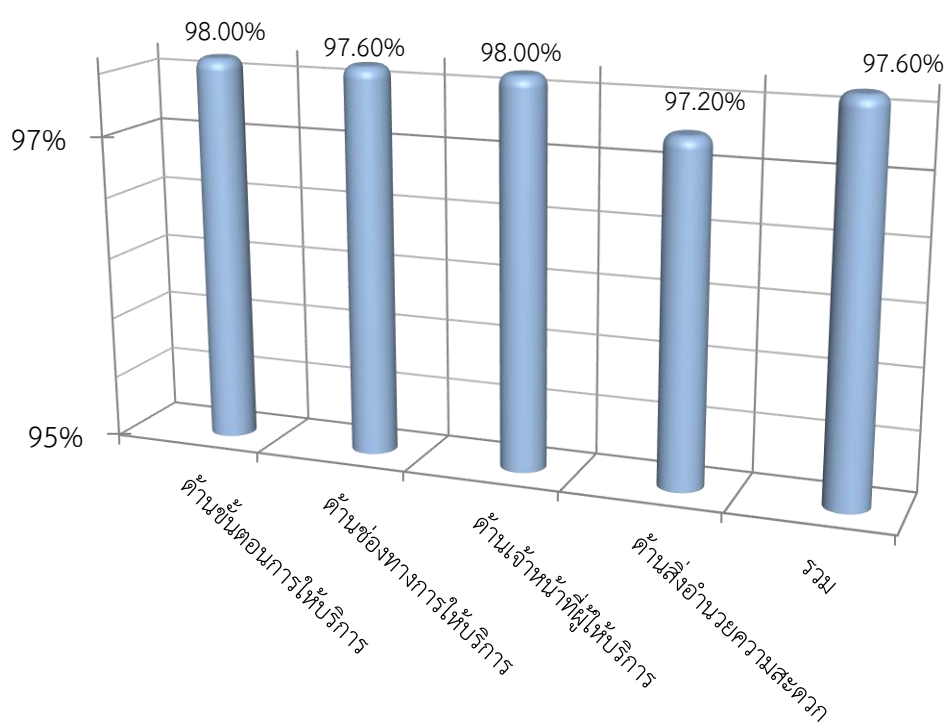
| ภาระงาน | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------|
| 1. งานส่งเสริมการศึกษา | 4.89 | 97.80 | 10 |
| 2. งานขออนุญาตก่อสร้าง | 4.88 | 97.60 | 10 |
| 3. งานส่งเสริมการเกษตร | 4.89 | 97.80 | 10 |
| 4. งานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 4.89 | 97.80 | 10 |
| ภาพรวมทั้ง 4 งาน | 4.89 | 97.80 | 10 |

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน

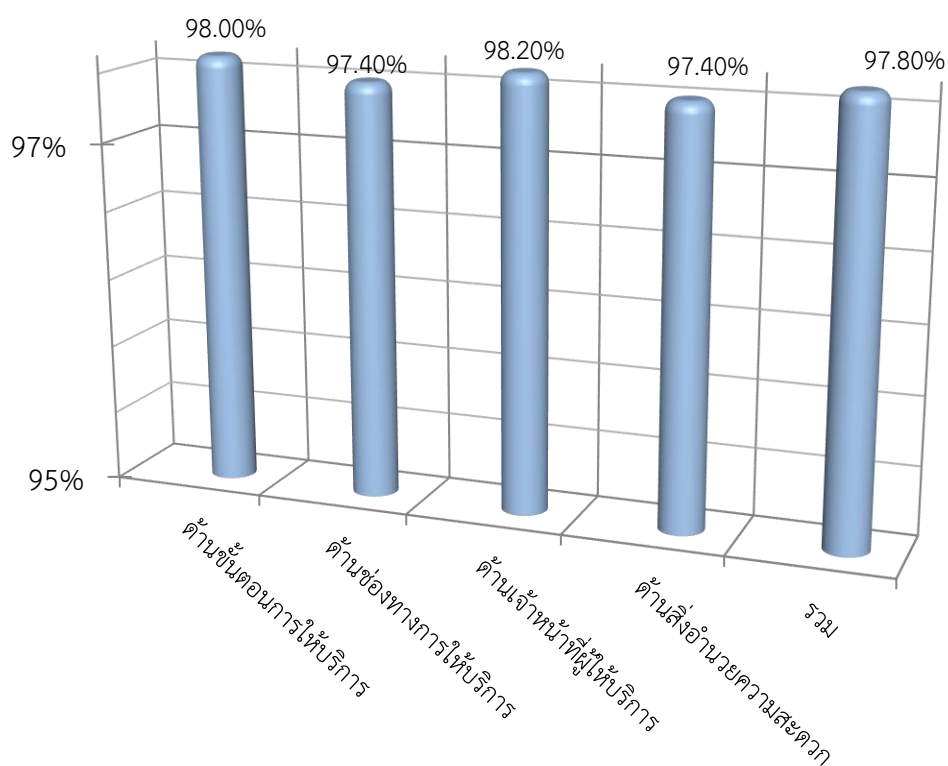
1) งานส่งเสริมการศึกษา ผู้รับบริการพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอดีกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



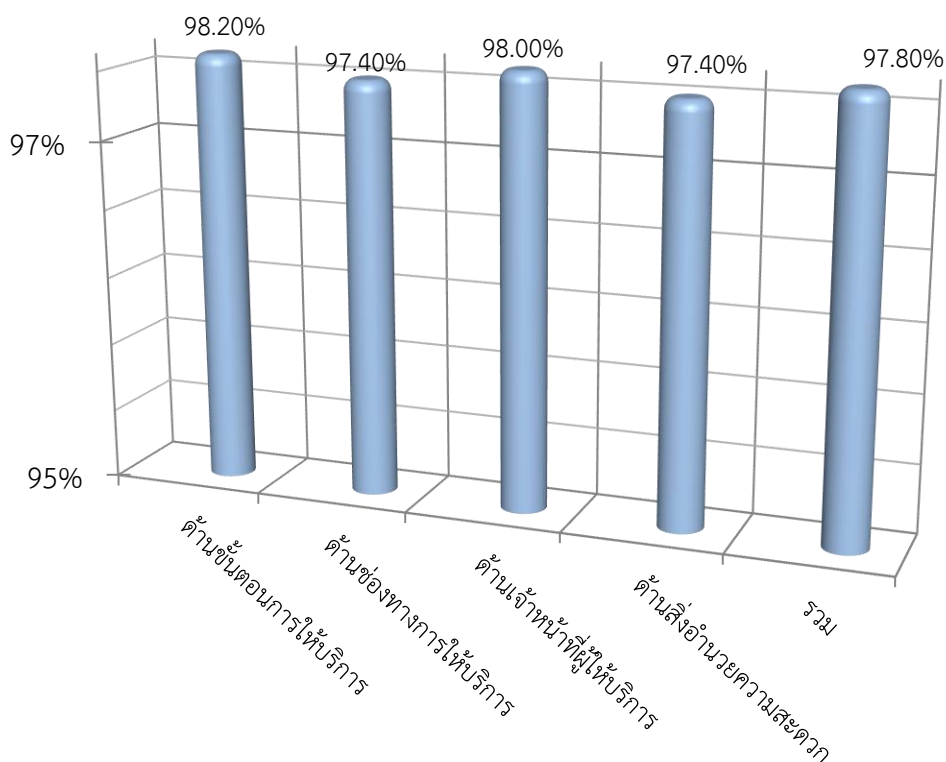
2) งานขออนุญาตก่อสร้าง ผู้รับบริการพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



3) งานส่งเสริมการเกษตร ผู้รับบริการพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



4) งานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

งานส่งเสริมการศึกษาประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต.เทพาลัยมีการส่งเสริมจัดการการศึกษาที่ดี มีการส่งเสริมกิจกรรมที่พัฒนาเด็กหลายกิจกรรม เช่น การจัดทัศนศึกษา การจัดการแข่งขันกีฬา กิจกรรมวันเด็ก เป็นต้น

งานขออนุญาตก่อสร้าง อบต.มีการพัฒนางานด้านโยธาดี เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้รวดเร็ว ทำงานอย่างโปร่งใส เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารต่างๆ ทำให้ขั้นตอนในการติดต่องานเป็นไปอย่างง่ายเข้าถึงได้มากขึ้น อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการไม่แพง มีการตรวจติดตามการขออนุญาตก่อสร้างให้ถูกต้องตามระเบียบ

งานส่งเสริมการเกษตร อบต.มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการเกษตรมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งกิจกรรมอบรมพันธุ์ข้าว การส่งเสริมเกษตรกรรมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กิจกรรมรณรงค์การหยุดเผาป่า ที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตลอดทุกๆปี มีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สามารถดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง เกิดแนวคิดในการพึ่งพาตนเอง กิจกรรมอบรมทำให้ประชาชนได้รับการส่งเสริมการประกอบอาชีพการเกษตรและได้รับการเพิ่มพูนความรู้ในการประกอบอาชีพ เกิดช่องทางในการสร้างรายได้เพิ่มขึ้น

งานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนในพื้นที่ที่มีความชื่นชมในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นว่า อบต. เทพาลัยมีกิจกรรมที่ดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดีมาก หลายกิจกรรม และเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาทุกๆปี และประชาชนมีความยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อสอบถามถึงเรื่องการเป็นเจ้าภาพงานพืชสวนโลก ประชาชนส่วนใหญ่ รู้สึกดีใจ ตื่นเต้นกับกิจกรรมครั้งนี้ ซึ่งทาง อบต.มีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอยู่เรื่อยๆอย่างต่อเนื่อง มีการจัดกิจกรรมกินข้าวเที่ยงเล่าเรื่องพืชสวนเราพืชสวนโลก ซึ่งเป็นการเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับงานมหกรรมพืชสวนโลก ที่จะจัดขึ้นในปี 2572 ประชาชนหลายคนได้เข้าร่วมกิจกรรมและมีความภูมิใจในการเป็นเจ้าภาพครั้งนี้ และยังแสดงความคิดเห็นว่า สภาพป่าตามธรรมชาติของตำบลยังอุดมสมบูรณ์หากมีการจัดพืชสวนโลก ก็ต้องมีการดูแลมากยิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลดีต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของตำบลอย่างแน่นอน

สารบัญ

หน้า

| | |
|--|----|
| คำแถลง | ก |
| บทสรุปผู้บริหาร | ข |
| สารบัญ | ฅ |
| สารบัญตาราง..... | ฉ |
| สารบัญภาพประกอบ | ฐ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| 1.1 หลักการและเหตุผล | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ | 2 |
| 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน | 3 |
| 1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา..... | 3 |
| 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา..... | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| 2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย..... | 5 |
| 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ | 11 |
| 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 14 |
| 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา..... | 16 |
| บทที่ 3 วิธีการศึกษา..... | 17 |
| 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา..... | 17 |
| 3.2 ประชากรเป้าหมาย | 17 |
| 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน | 17 |
| 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... | 18 |
| 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล | 18 |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 19 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 ผลการศึกษา..... | 21 |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม | 22 |
| 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ | 25 |
| 4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ของประชาชน | 26 |
| 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย | 27 |
| 4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย | 36 |
| 4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ | 43 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา | 46 |
| บรรณานุกรม..... | 53 |
| ภาคผนวก..... | 56 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 57 |
| ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน | 62 |
| ภาคผนวก ค ภาพการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ | 64 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 3.1 | การจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ..... | 21 |
| 4.1 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกเป็นรายด้าน..... | 27 |
| 4.2 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ..... | 28 |
| 4.3 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ | 29 |
| 4.4 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ | 30 |
| 4.5 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ..... | 31 |
| 4.6 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... | 32 |
| 4.7 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ3 ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานขออนุญาตก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... | 33 |
| 4.8 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... | 34 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 4.9 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....35 |
| 4.10 | ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....36 |
| 4.11 | ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานส่งเสริมการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....38 |
| 4.12 | ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....39 |
| 4.13 | ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานส่งเสริมการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....40 |
| 4.14 | ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....41 |
| 4.15 | ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน.....42 |

สารบัญภาพประกอบ

| ภาพประกอบที่ | หน้า |
|--------------|---|
| 2.1 | กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา16 |
| 4.1 | จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 22 |
| 4.2 | จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ..... 22 |
| 4.3 | จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา23 |
| 4.4 | จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ23 |
| 4.5 | จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....24 |
| 4.6 | จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 25 |
| 4.7 | แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย 26 |
| 4.8 | การเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2566 และ 256737 |

บทที่ 1

บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2567

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และมาตรา 284 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจการปกครอง โดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยดำเนินการปกครองตนเอง จัดตั้งบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมามีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

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

2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามทะเลสอ อำเภอขามสะแกแสง อำเภอคง อำเภอครบุรี อำเภอจักราช อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอชุมพวง อำเภอโชคชัย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนแดง อำเภอโนนไทย อำเภอโนนสูง อำเภอบัวใหญ่ อำเภอบ้านเหลื่อม อำเภอประทาย อำเภอปักธงชัย อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอสีคิ้ว อำเภอสูงเนิน อำเภอเสิงสาง อำเภอหนองบุญมาก อำเภอห้วยแถลง อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอพระทองคำ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัย และอำเภอสีดา

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมามีหน่วยงานทั้งสิ้น 334 หน่วยงาน ดังนี้

- 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา
- 2) เทศบาล 90 แห่ง ประกอบด้วย
 - เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 4 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ เทศบาลเมืองสีคิ้ว และเทศบาลเมืองเมืองปัก

- เทศบาลตำบล 85 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 243 แห่ง

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

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2567 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2567 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2567 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยเป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2567 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ 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 หรือรายได้ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลางและสำนักงาน

เทศบาลขนาดใหญ่ 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 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

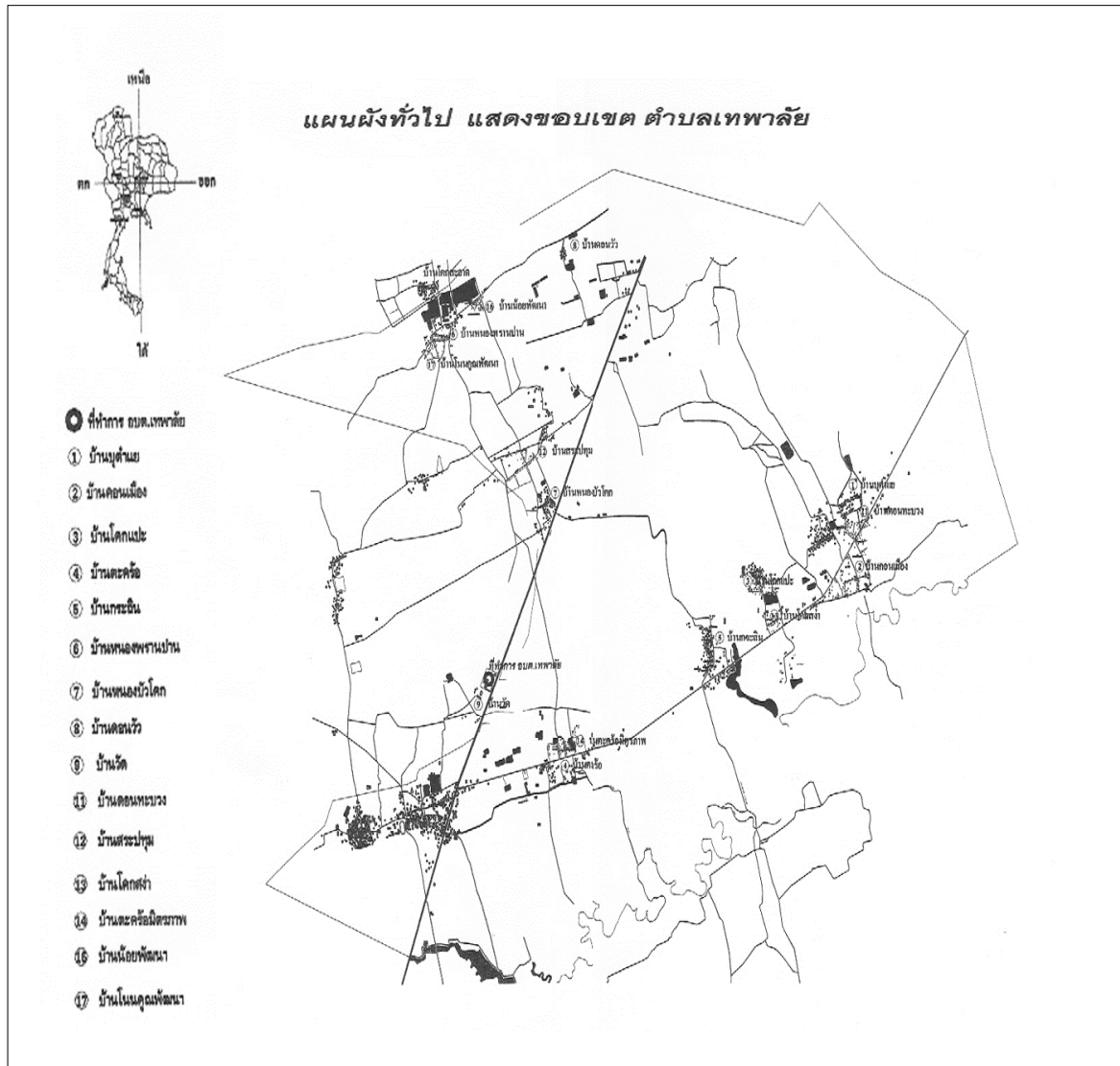
1. ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยตั้งอยู่ที่ บ้านวัด หมู่ 9 ถนน มิตรภาพ-หนองคาย ตำบลเทพาลัย อำเภอดง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันออก 19 กิโลเมตร จากที่ว่าการอำเภอดง และอยู่ทางทิศเหนือจากตัวจังหวัดนครราชสีมา 63 กิโลเมตร

| | | |
|-------------|-----------|------------------------------|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับ | อำเภอโนนแดง และ อำเภอบัวใหญ่ |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับ | ตำบลตาจั่น และ อำเภอพิมาย |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ | อำเภอโนนแดง และ อำเภอพิมาย |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ | ตำบลขามสมบูรณ์ อำเภอดง |

เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมดโดยประมาณ 71.66 ตารางกิโลเมตร



2. ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ปกติ คือเป็นที่ราบ ซึ่งแบ่งออกเป็นที่ราบลุ่ม ประมาณ 80% และเป็นที่ราบสูงประมาณ 20% และยังมีป่าไม้ที่เสื่อมโทรมในเขตที่สาธารณะโดยมีทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ลักษณะภูมิอากาศจัดอยู่ในเขตร้อนชื้น มี 3 ฤดู ดังนี้

| | | | | |
|---------|--------------|--------------------|-----|--------------------|
| ฤดูร้อน | เริ่มตั้งแต่ | ต้นเดือนกุมภาพันธ์ | ถึง | ต้นเดือนพฤษภาคม |
| ฤดูฝน | เริ่มตั้งแต่ | ปลายเดือนพฤษภาคม | ถึง | ต้นเดือนตุลาคม |
| ฤดูหนาว | เริ่มตั้งแต่ | ปลายเดือนตุลาคม | ถึง | ต้นเดือนกุมภาพันธ์ |

3. เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนหมู่บ้าน 17 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- | | |
|-----------------------|---------------------------|
| หมู่ 1 บ้านบุตำแย | 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 |
- จำนวนหมู่บ้านที่บางส่วนอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลมี 1 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 9 บ้านวัด

4. ประชากร

ประชากรตามทะเบียนราษฎรมีทั้งสิ้น 6,574 คน เพศชาย 3,322 คน เพศหญิง 3,252 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 91.74 คน/ตารางกิโลเมตร

ตารางการแยกแยะประชากรตามข้อมูล เพศและช่วงชั้นอายุ

ตารางจำนวนประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

| ตำบล/หมู่บ้าน | ชาย | หญิง | รวม |
|---------------|-------|-------|-------|
| หมู่ 1 | 268 | 267 | 535 |
| หมู่ 2 | 384 | 386 | 770 |
| หมู่ 3 | 227 | 243 | 470 |
| หมู่ 4 | 338 | 325 | 663 |
| หมู่ 5 | 345 | 347 | 692 |
| หมู่ 6 | 156 | 160 | 316 |
| หมู่ 7 | 300 | 314 | 614 |
| หมู่ 8 | 134 | 142 | 276 |
| หมู่ 9 | 9 | 17 | 26 |
| หมู่ 11 | 318 | 346 | 664 |
| หมู่ 12 | 261 | 234 | 495 |
| หมู่ 13 | 68 | 89 | 157 |
| หมู่ 14 | 201 | 193 | 394 |
| หมู่ 16 | 94 | 91 | 185 |
| หมู่ 17 | 149 | 167 | 316 |
| รวม | 3,252 | 3,322 | 6,574 |

5. สภาพทางสังคม

5.1 การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.2แห่ง 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 ไร่จ้าง และค้าขาย เป็นหลักกลุ่มอาชีพที่ได้ขึ้นทะเบียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

| | | |
|-------------------------|--------|--------------|
| 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 | บ้านถนนนางคลาน |
| 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 | บ้านกระถิน |
| 22. กลุ่มกระถินรวงทอง (ข้าวหอมมะลิ 105) | หมู่ 5 | บ้านกระถิน |
| 23. กลุ่มเลี้ยงปลาในกระชัง (ปลาทับทิม) | 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

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่นความสะอาดสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่องการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดาเสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

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

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

1) รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

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

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ (ชานันท์ ถ้าคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิพร สุนทร และคณะ (2567) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดมหาสารคามประจำปีงบประมาณ 2567 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนก เป็นงานพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน (2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี งบประมาณ 2567 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวก (3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีมิตรไมตรี การ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการโดยจะต้องอยู่ในพื้นฐานของความเป็นมิตร ควรจัด

เจ้าหน้าที่ที่มี ความรู้ในการรักษาเบื้องต้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ ถูกต้องในการ ให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ควรมีการจัดทำศูนย์และคลังข้อมูล ผู้รับบริการ อย่างเป็นระบบ

ธนวัฒน์ กิดา, สมยศ ปัญญา มาก และสหัททยา วิเศษ (2566) ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผล การศึกษา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียง พพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้าน ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่ แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการ 1-3 มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา; Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus Corresponding author, e-mail: somyot_pan@hotmail.co.th, Tel. 089-9989987 194 | The Journal of Research and Academics Vol. 5 No. 3 (May-June 2022) เสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

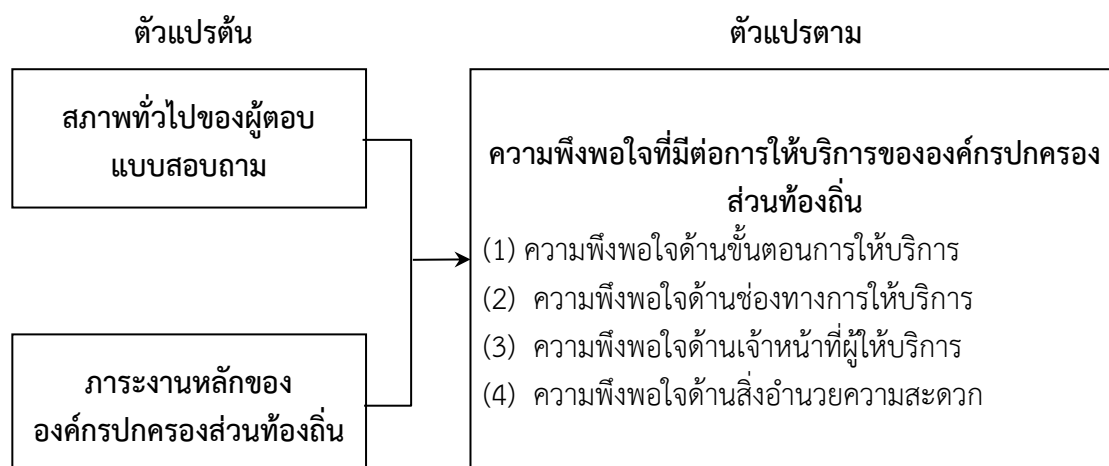
ธนาภรณ์ พลเคน (2563) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล บางเพ็ญ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.02 ในส่วนความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ พบว่า ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวม อยู่ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การให้บริการ กับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 พบว่า การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ มากที่สุด (r) เท่ากับ .863 และ การให้บริการ สามารถส่งผล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางเพ็ญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ การให้บริการ ด้าน การให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้าน การให้บริการอย่างก้าวหน้า พยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้ร้อยละ 93.5 ($R^2 \text{ adj} = .936$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .967

นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลา

น้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน

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 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำนวน 6,574 คน จาก 17 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านบุตาแย 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

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

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

แทนค่าสูตร $n = \frac{6,574}{1 + 6,574(0.05)^2} = 377.06$ หรือ 378 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 10 หมู่บ้าน และจะทำการสุ่มหมู่บ้านในเขตพื้นที่ อบต. เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลฯ ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ผ่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการและแนวทางในการทำงาน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลตำบลดำเนินการเพิ่มเติม

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

(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 และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

| | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง |

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 การจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

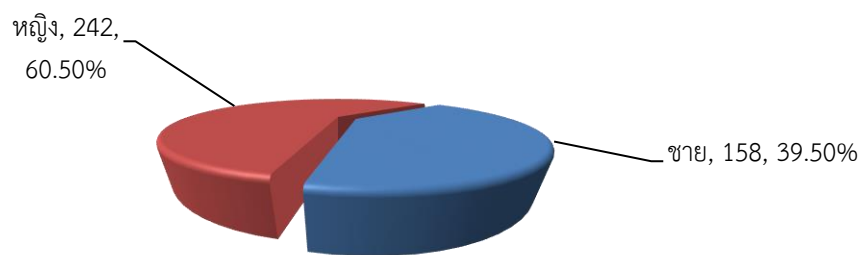
- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยของประชาชน
- 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย
- 4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร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



4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

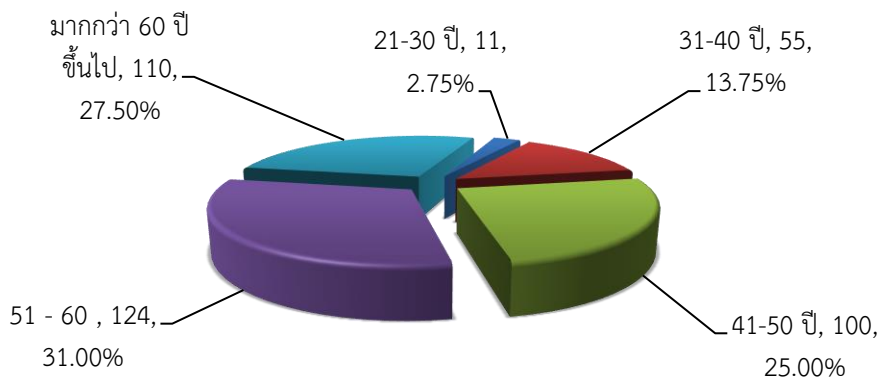
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 60.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 39.50 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

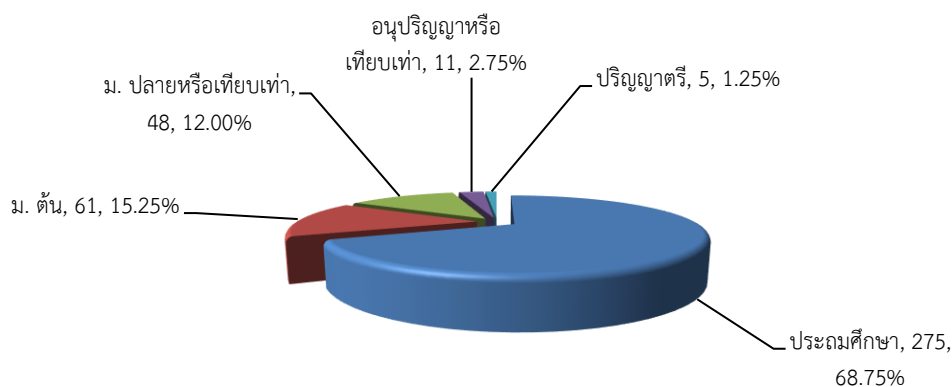
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 31.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.50 และร้อยละ 25.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

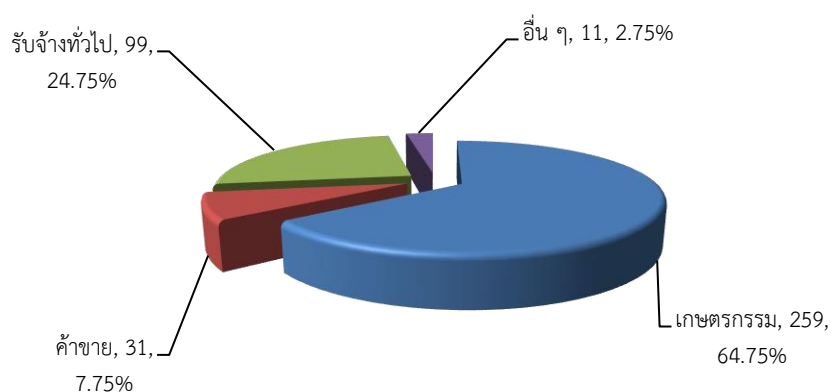
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 68.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิด เป็นร้อยละ 15.25 และร้อยละ 12.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

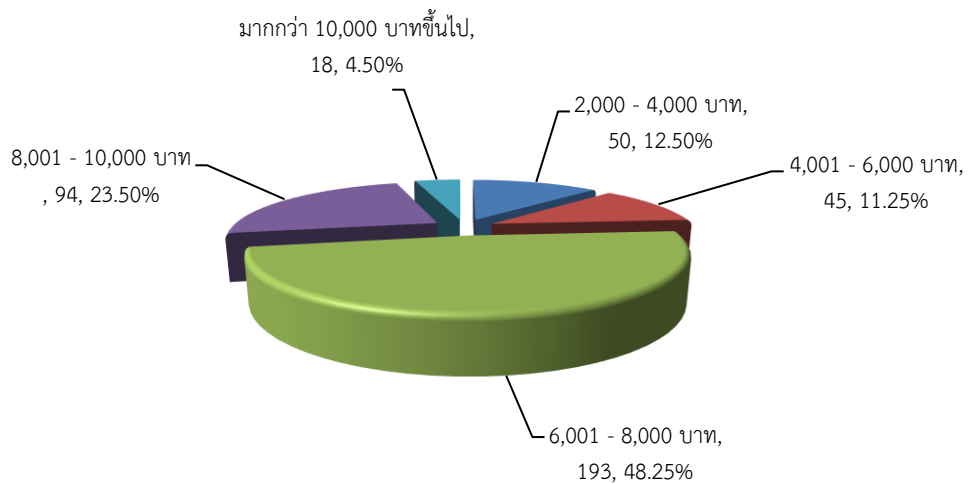
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 64.75 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.75 และร้อยละ 7.75 ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

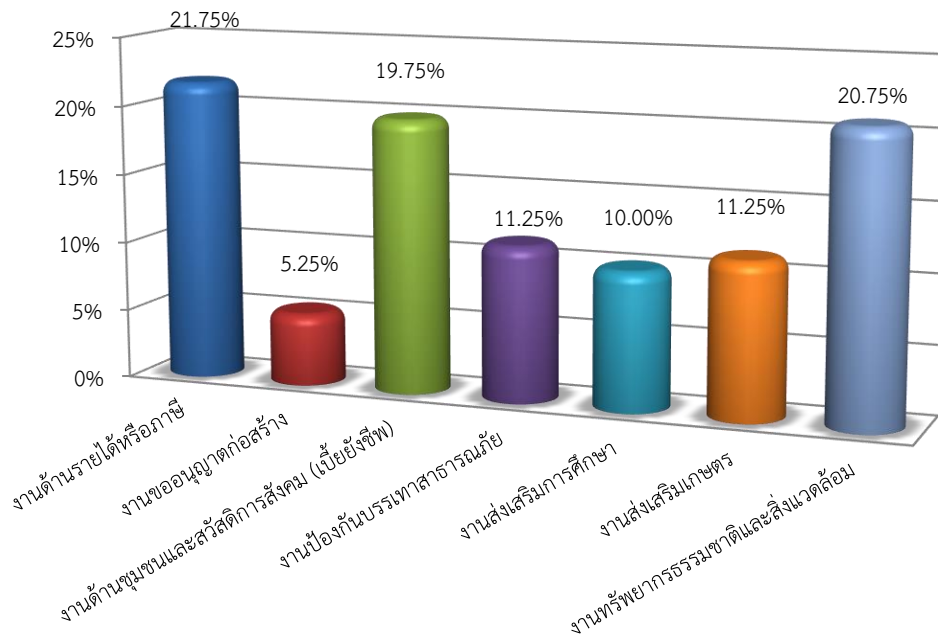
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.50 และร้อยละ 12.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

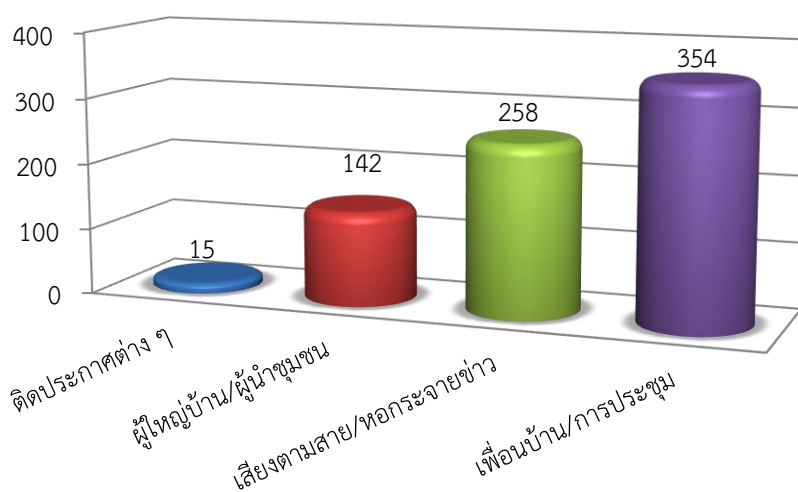
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 21.75 รับบริการเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมา รับบริการเกี่ยวกับงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นร้อยละ 20.75 และ ร้อยละ 19.75 รับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจาก ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/การประชุม เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



| | ติดประกาศต่าง ๆ | ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน | เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว | เพื่อนบ้าน/การประชุม |
|-------|-----------------|------------------------|--------------------------|----------------------|
| จำนวน | 15 | 142 | 258 | 354 |

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.7 จำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกเป็นรายด้าน

| การให้บริการ | \bar{x} | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล |
|--------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.91 | 0.31 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.87 | 0.40 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.90 | 0.31 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.87 | 0.35 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.89 | 0.34 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

4.4.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | \bar{x} | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล |
|---|-------------|--------------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.92 | 0.27 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง | 4.91 | 0.29 | มากที่สุด |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.91 | 0.29 | มากที่สุด |
| 4. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.93 | 0.26 | มากที่สุด |
| 5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ | 4.90 | 0.35 | มากที่สุด |
| รวม | 4.91 | 0.31 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมา คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ตามลำดับ

4.4.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

| ด้านช่องทางการให้บริการ | \bar{x} | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล |
|--|-------------|--------------|------------------|
| 1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ โปรแกรมไลน์ เฟสบุ๊ก | 4.85 | 0.47 | มากที่สุด |
| 2. มีการให้บริการนอกสถานที่ | 4.86 | 0.43 | มากที่สุด |
| 3. การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว | 4.90 | 0.30 | มากที่สุด |
| 4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย | 4.88 | 0.41 | มากที่สุด |
| 5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง | 4.87 | 0.39 | มากที่สุด |
| รวม | 4.87 | 0.40 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | \bar{x} | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล |
|--|-------------|--------------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ | 4.91 | 0.29 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง | 4.90 | 0.31 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน | 4.89 | 0.35 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี | 4.89 | 0.31 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี | 4.92 | 0.27 | มากที่สุด |
| รวม | 4.90 | 0.31 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมาคือเรื่อง เรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองและเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ตามลำดับ

4.4.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | \bar{x} | S. D. | ระดับการแปลผล |
|---|-------------|-------------|------------------|
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | 4.91 | 0.36 | มากที่สุด |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.90 | 0.31 | มากที่สุด |
| 3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | 4.86 | 0.35 | มากที่สุด |
| 4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ | 4.85 | 0.36 | มากที่สุด |
| 5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ | 4.89 | 0.31 | มากที่สุด |
| รวม | 4.87 | 0.35 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ตามลำดับ

4.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกตามภาระงาน

4.4.3.1 งานส่งเสริมการศึกษา

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| การให้บริการ | \bar{x} | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล |
|--------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.91 | 0.29 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.87 | 0.34 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.91 | 0.28 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.87 | 0.34 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.89 | 0.31 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานส่งเสริมการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

4.4.3.2 งานขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานขออนุญาตก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| การให้บริการ | \bar{x} | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล |
|--------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.90 | 0.31 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.88 | 0.33 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.90 | 0.30 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.86 | 0.34 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.88 | 0.32 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานขออนุญาตก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.4.3.3 งานส่งเสริมการเกษตร

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| การให้บริการ | \bar{x} | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล |
|--------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.90 | 0.31 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.87 | 0.33 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.91 | 0.33 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.87 | 0.34 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.89 | 0.33 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานส่งเสริมการเกษตร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

4.4.3.4 งานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| การให้บริการ | \bar{x} | <i>S. D.</i> | ระดับการแปลผล |
|--------------------------------|-----------|--------------|---------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.91 | 0.29 | มากที่สุด |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.87 | 0.34 | มากที่สุด |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.90 | 0.31 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.87 | 0.40 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.89 | 0.33 | มากที่สุด |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมและความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานส่งเสริมการศึกษา งานขออนุญาตก่อสร้าง งานส่งเสริมการเกษตร และงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

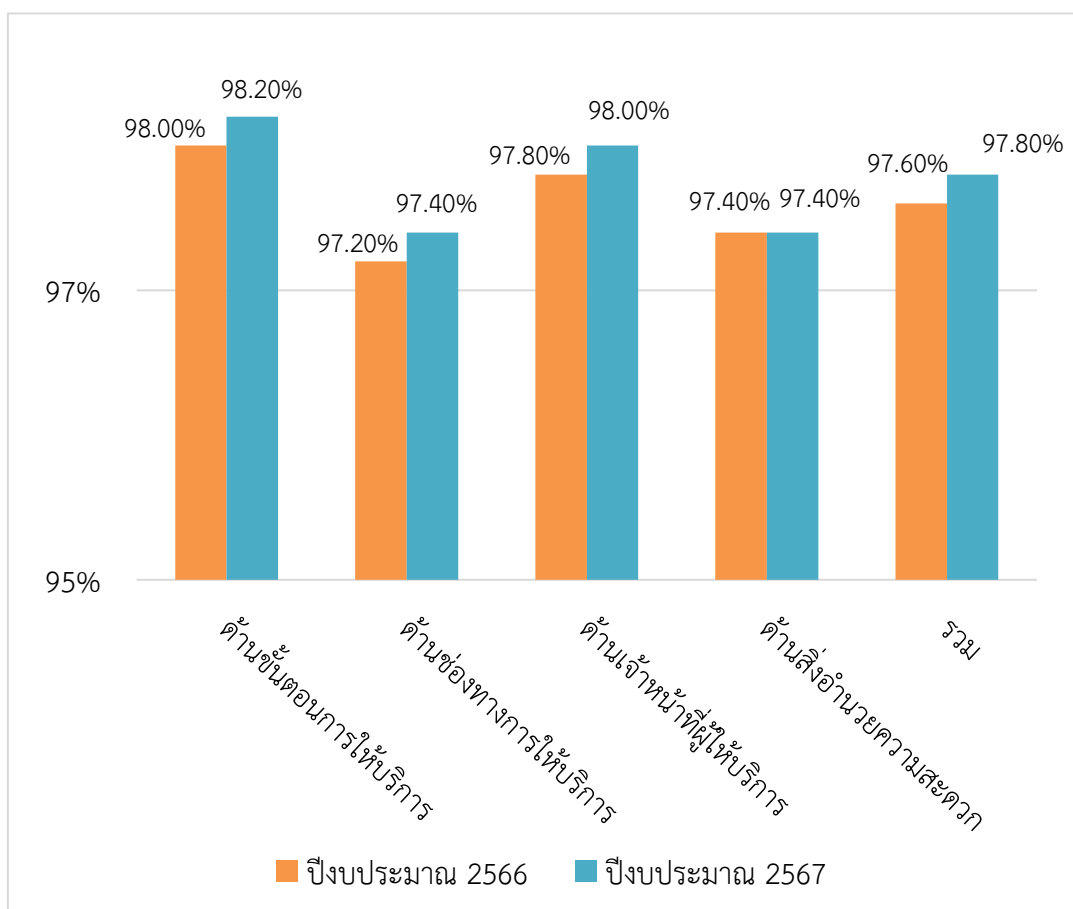
4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.91 | 98.20 | 10 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.87 | 97.40 | 10 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.90 | 98.00 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.87 | 97.40 | 10 |
| รวม | 4.89 | 97.80 | 10 |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2566 ถึงปี พ.ศ. 2567 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 98.00 เป็นร้อยละ 98.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.80 เป็นร้อยละ 98.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจคงเดิม คือ ร้อยละ 97.40 ดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมการศึกษา

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานส่งเสริมการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.90 | 98.00 | 10 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.87 | 97.40 | 10 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.91 | 98.20 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.87 | 97.40 | 10 |
| รวม | 4.89 | 97.80 | 10 |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.5.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.90 | 98.00 | 10 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.88 | 97.60 | 10 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.90 | 98.00 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.86 | 97.20 | 10 |
| รวม | 4.88 | 97.60 | 10 |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.5.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมการเกษตร

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.90 | 98.00 | 10 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.87 | 97.40 | 10 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.91 | 98.20 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.87 | 97.40 | 10 |
| รวม | 4.89 | 97.80 | 10 |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.5.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้าน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.91 | 98.20 | 10 |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.87 | 97.40 | 10 |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.90 | 98.00 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.87 | 97.40 | 10 |
| รวม | 4.89 | 97.80 | 10 |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.5.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

| ภาระงาน | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------------|---------------------------|------------|
| 1. งานส่งเสริมการศึกษา | 97.80 | 10 |
| 2. งานขออนุญาตก่อสร้าง | 97.60 | 10 |
| 3. งานส่งเสริมการเกษตร | 97.80 | 10 |
| 4. งานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 97.80 | 10 |
| ภาพรวมทั้ง 4 งาน | 97.80 | 10 |

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงาน พบว่า พึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานส่งเสริมการเกษตร อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

งานส่งเสริมการศึกษาประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต.เทพาลัยมีการส่งเสริมจัดการการศึกษาที่ดี มีการส่งเสริมกิจกรรมที่พัฒนาเด็กหลายกิจกรรม เช่น การจัดทัศนศึกษา การจัดการแข่งขันกีฬา กิจกรรมวันเด็ก เป็นต้น



งานขออนุญาตก่อสร้าง อบต.มีการพัฒนางานด้านโยธาดี เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้รวดเร็วทำงานอย่างโปร่งใส เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารต่างๆ ทำให้ขั้นตอนในการติดต่องานเป็นไปอย่างง่ายเข้าถึงได้มากขึ้น อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการไม่แพง มีการตรวจติดตามการขออนุญาตก่อสร้างให้ถูกต้องตามระเบียบ

งานส่งเสริมการเกษตร อบต.มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการเกษตรอย่างต่อเนื่อง ทั้งกิจกรรมอบรมพันธุ์ข้าว การส่งเสริมเกษตรกรรมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กิจกรรมรณรงค์การหยุดเผา ที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตลอดทุกปี มีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สามารถดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง เกิดแนวคิดในการพึ่งพาตนเอง กิจกรรมอบรมทำให้ประชาชนได้รับการส่งเสริมการประกอบอาชีพการเกษตรและได้รับการเพิ่มพูนความรู้ในการประกอบอาชีพ เกิดช่องทางในการสร้างรายได้เพิ่มขึ้น



งานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนในพื้นที่ที่มีความชื่นชมในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็นว่า อบต. เทพาลัยมีกิจกรรมที่ดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดีมาก หลายกิจกรรม และเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาทุกๆปี และประชาชนมีความยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อสอบถามถึงเรื่องการเป็นเจ้าภาพงานพืชสวนโลก ประชาชนส่วนใหญ่ รู้สึกดีใจ ตื่นเต้นกับกิจกรรมครั้งนี้ ซึ่งทาง อบต.มีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอยู่เรื่อยๆอย่างต่อเนื่อง มีการจัดกิจกรรมกินข้าวเที่ยงเล่าเรื่องพืชสวนเราพืชสวนโลก ซึ่งเป็นการเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับงานมหกรรมพืชสวนโลก ที่จะจัดขึ้นในปี 2572 ประชาชนหลายคนได้เข้าร่วมกิจกรรมและมีความภูมิใจในการเป็นเจ้าภาพครั้งนี้ และยังแสดงความคิดเห็นว่า สภาพป่าตามธรรมชาติของตำบลยังอุดมสมบูรณ์หากมีการจัดพืชสวนโลก ก็ต้องมีการดูแลมากยิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลดีต่อธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมของตำบลอย่างแน่นอน



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ต้องการให้ อบต.จัดการเรื่องน้ำ เนื่องจากน้ำประปามีกลิ่น ไม่สะอาด
2. ต้องการให้มีการสำรวจและตัดไฟฟ้าส่องสว่างริมทางให้มากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

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

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 39.50

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.50 และร้อยละ 25.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 68.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิด เป็นร้อยละ 15.25 และร้อยละ 12.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.75 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.75 และร้อยละ 7.75 ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมาคือมีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.50 และร้อยละ 12.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 21.75 รับบริการเกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมา รับบริการเกี่ยวกับงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นร้อยละ 20.75 และ ร้อยละ 19.75 รับบริการงานพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ตามลำดับ

5.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาล จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมาคือรับทราบข้อมูลข่าวสารจาก ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/การประชุม เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ

5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล

5.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้าน ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.90 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

5.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.4.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.93 รองลงมา คือ เรื่องขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ตามลำดับ

5.4.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ เรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือ เรื่อง เรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองและเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ตามลำดับ

5.4.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็น

ระเทียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ตามลำดับ

5.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย จำแนกตามภาระงาน

5.4.3.1 งานส่งเสริมการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานส่งเสริมการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

5.4.3.2 งานขออนุญาตก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานขออนุญาตก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.4.3.3 งานส่งเสริมการเกษตร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานส่งเสริมการเกษตรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

5.4.3.4 งานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

เท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

5.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมและความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานส่งเสริมการศึกษา งานงานขออนุญาตก่อสร้าง งานส่งเสริมการเกษตร งานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัยจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2566 ถึงปี พ.ศ. 2567 เพิ่มจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 98.00 เป็นร้อยละ 98.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.80 เป็นร้อยละ 98.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจคงเดิม คือ ร้อยละ 97.40

5.5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ อยู่ในระดับ ร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.5.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานขออนุญาตก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.5.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมการเกษตร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.5.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 98.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.5.2.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงาน พบว่า พึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับ

ร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานส่งเสริมการเกษตร อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้ให้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพาลัย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปให้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

งานส่งเสริมการศึกษาประชาชนมีความคิดเห็น ว่า อบต.เทพาลัยมีการส่งเสริมจัดการการศึกษาที่ดี มีการส่งเสริมกิจกรรมที่พัฒนาเด็กหลายกิจกรรม เช่น การจัดทัศนศึกษา การจัดการแข่งขันกีฬา กิจกรรมวันเด็ก เป็นต้น

งานขออนุญาตก่อสร้าง อบต.มีการพัฒนางานด้านโยธาดี เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้รวดเร็ว ทำงานอย่างโปร่งใส เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารต่างๆ ทำให้ขั้นตอนในการติดต่องานเป็นไปอย่างง่ายเข้าถึงได้มากขึ้น อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการไม่แพง มีการตรวจติดตามการขออนุญาตก่อสร้างให้ถูกต้องตามระเบียบ

งานส่งเสริมการเกษตร อบต.มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการเกษตรมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งกิจกรรมอบรมพันธุ์ข้าว การส่งเสริมเกษตรกรรมตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กิจกรรมรณรงค์การหยุดเผาป่า ที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตลอดทุกๆปี มีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใจในหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สามารถดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง เกิดแนวคิดในการพึ่งพาตนเอง กิจกรรมอบรมทำให้ประชาชนได้รับการส่งเสริมการประกอบอาชีพการเกษตรและได้รับการเพิ่มพูนความรู้ในการประกอบอาชีพ เกิดช่องทางในการสร้างรายได้เพิ่มขึ้น

งานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชาชนในพื้นที่ที่มีความชื่นชมในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติ มีความคิดเห็น ว่า อบต. เทพาลัยมีกิจกรรมที่ดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดีมาก หลายกิจกรรม และเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาทุกๆปี และประชาชนมีความยินดีที่จะเข้าร่วมกิจกรรม เมื่อสอบถามถึงเรื่องการเป็นเจ้าภาพงานพืชสวนโลก ประชาชนส่วนใหญ่ รู้สึกดีใจ ตื่นเต้นกับกิจกรรมครั้งนี้ ซึ่งทาง อบต.มีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอยู่เรื่อยๆอย่างต่อเนื่อง มีการจัดกิจกรรมกินข้าวเที่ยงเล่าเรื่องพืชสวนเราพืชสวนโลก ซึ่งเป็นการเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับงานมหกรรมพืชสวนโลก ที่จะจัดขึ้นในปี 2572 ประชาชนหลายคนได้เข้าร่วมกิจกรรมและมีความภูมิใจในการเป็นเจ้าภาพครั้งนี้ และยังแสดงความคิดเห็นว่า สภาพป่าตามธรรมชาติของตำบลยังอุดมสมบูรณ์หากมีการจัดพืชสวนโลก ก็ต้องมีการดูแลมากยิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลดีต่อธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมของตำบลอย่างแน่นอน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญา และสหทัย วิเศษ. (2566). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. บทความวิจัยในวารสารวิจัยวิชาการ ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2566) หน้า 193 – 204
- ธนาภรณ์ พลเคน. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเพ็ญ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. บทความวิจัย ในวารสารนวัตกรรมจัดการศึกษาและการวิจัยปีที่2ฉบับที่2กรกฎาคม –ธันวาคม 2563 หน้า 67 – 79
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ภาวณา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การศึกษานครู บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนีชลบุรี.
- วรรณช บวรนนท์เดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทกา สายสวาท และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. บทความวิจัยในวารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2563.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณแลเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชมลออกฟเซท.

- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- สิทธิพร สุนทร และคณะ. (2566) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566.
วารสารสหวิทยาการวิจัยและ วิชาการ,2(4):กรกฎาคม - สิงหาคม 2566
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). Ronald.
Development of inducers of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor:
Health Administration Press.
- Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior.** New York:
McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Hinhaw, A.S. and Atwood J.R. (1982). **A Patient Satisfactory Instrument:
Precision by Replication.** Nursing Research. 31 May – June.
- John, D. Millett. **Human Relation at work.
The Dynamic of Organizational Behavior.** New York: The Macmillan Company,
1951.
- Mullins, Luarie J. (1985) **Management and Organization Behavior.** London:
Pitman Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของ อบต.เทพาลัย

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.เทพาลัย เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.

เทพาลัย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควร

ปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของอบต.เทพาลัยเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
 คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
 1. ประถมศึกษา 2. ม. ต้น 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า
 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. พนักงานเอกชน 3. นักเรียน/นักศึกษา
 4. เกษตรกรรม 5. ค้าขายทั่วไป 6. รับจ้างทั่วไป
 7. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการขนาดเล็ก
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
 1. น้อยกว่า 2,000 บาท 2. 2,000 - 4,000 บาท
 3. 4,001 - 6,000 บาท 4. 6,001 - 8,000 บาท
 5. 8,001 - 10,000 บาท 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. งานด้านรายได้หรือภาษี 2. งานขออนุญาตก่อสร้าง
 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 4. งานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม
 5. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 6. งานส่งเสริมการศึกษา
 7. งานด้านสาธารณสุข 8. งานส่งเสริมเกษตร
 9. งานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 10. งานอื่นๆ.....
7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของ อบต.. จากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. เอกสาร/จดหมาย 2. สื่อสิ่งพิมพ์ 3. สื่อออนไลน์
 4. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน 5. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว 6. เพื่อนบ้าน
 7. การประชุม 8. อื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
โดยให้ระดับคะแนน ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

| ประเด็นการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | | | | | |
| 2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง | | | | | |
| 3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| 4. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| 5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ | | | | | |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | | | | | |
| 1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ โปรแกรมไลน์ เฟสบุ๊ก | | | | | |
| 2. มีการให้บริการนอกสถานที่ | | | | | |
| 3. การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว | | | | | |
| 4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย | | | | | |
| 5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| 3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย | | | | | |
| 4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ | | | | | |
| 5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ



คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา

ที่ ๕๕๓ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ตามที่วิทยาลัยนครราชสีมาได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ (๑) (๒) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ดังรายนามต่อไปนี้

| | |
|------------------------------------|-------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรภา สุนิยะ | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๒. อาจารย์ภัทรมล ศิริอรุณภัทร | คณะกรรมการ |
| ๓. อาจารย์ชลิตา กันหาธิลา | คณะกรรมการ |
| ๔. อาจารย์นิธิกานต์ สนสรระน้อย | คณะกรรมการ |
| ๕. อาจารย์คุณัญญา หอมหวล | คณะกรรมการ |
| ๖. นางสาวสุภาพร พลศักดิ์ | คณะกรรมการ |
| ๗. นางสาวอรสา วงศ์จันทร์ | คณะกรรมการ |
| ๘. นางสาวพรพรรณ บุญแข็ง | คณะกรรมการ |
| ๙. นางสาวสุนิญา สอนจินดา | คณะกรรมการ |
| ๑๐. นายชัยนาจ สนสรระน้อย | คณะกรรมการ |

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

สั่ง ณ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุก)
อธิการบดี



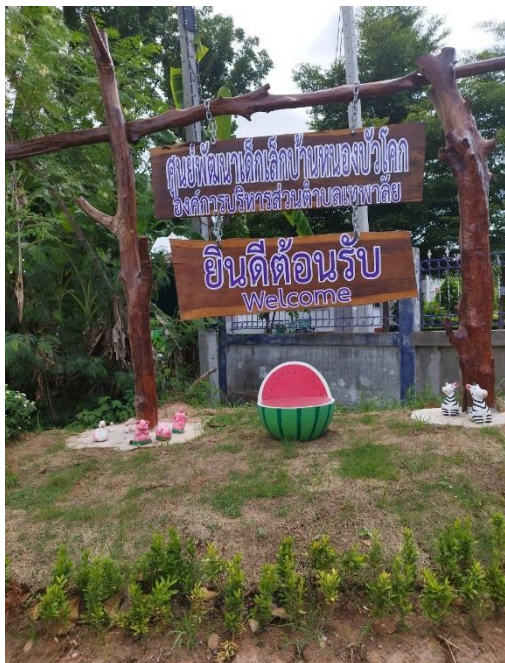
วิทยาลัยนครราชสีมา 290 หมู่ที่ 2 ถนนมิตรภาพ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 โทรศัพท์ 0-4446-6111 (อัตโนมัติ 4 เลขหมาย) โทรสาร 0-4446-5668
NAKHONRATCHASIMA COLLEGE 290 Moo 2 Tambon Banmai, Amphur Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4446-6111 (Automatic 4 lines) Fax. 0-4446-5668

สถาบันอุดมศึกษา จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี - ปริญญาโท

ภาคผนวก ค
ภาพเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ













*การบันทึกภาพและเผยแพร่ภาพได้รับความยินยอมและอนุญาตให้นำไปประกอบการจัดทำรายงานสำรวจความพึงพอใจ โดยวิทยาลัยนครราชสีมา จากบุคคลในภาพแล้ว