



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



เสนอต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลจิว
อ.ห้วยแถลง
จ.นครราชสีมา

โดย
วิทยาลัยนครราชสีมา

**องค์การบริหารส่วนตำบลจิ้ว
อ.ห้วยแถลง จ.นครราชสีมา**

คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัว อำเภอยะแยง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว ประจำปีงบประมาณ 2565 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ทำนนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสมาชิกหัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ 8,751 คนใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 14 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.50) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี (ร้อยละ 30.75) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 72.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 65.50) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 36.25) ส่วนมากใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับงานป้องกันและควบคุมโรค (ร้อยละ 24.50) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมิถุนายน 2565 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ส่วนใหญ่จากจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.87) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.86) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.85) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.87$) และ เรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.86$) และเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.88$) และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.85$) และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานป้องกันและควบคุมโรค ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

2) งานส่งเสริมสุขภาพ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

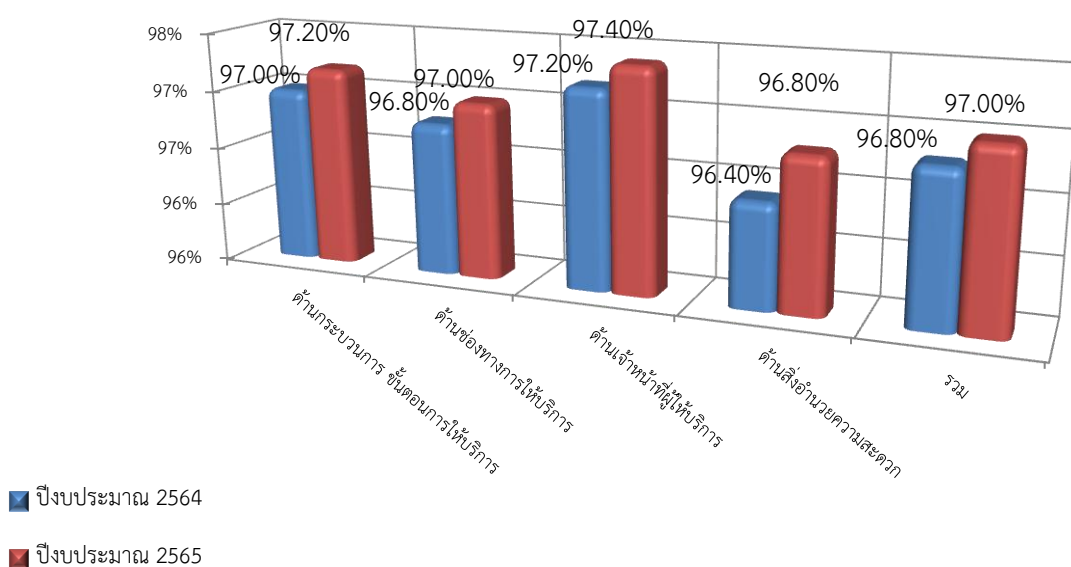
4) งานสังคมสงเคราะห์ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการกับด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}$ = 4.85) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.84) ตามลำดับ

5) งานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.85) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.84) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัวในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

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

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วแยกตามงานสำคัญ 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและควบคุมโรค อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมายอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานป้องกันและควบคุมโรค	97.00	10
2. งานส่งเสริมสุขภาพ	97.00	10
3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97.00	10
4. งานสังคมสงเคราะห์	97.00	10
5. งานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย	97.00	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	97.00	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้ มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การรับชำระภาษี ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอภายในสำนักงานจุดนั่งรอรับบริการมีความสะอาดและเพียงพอ มีการปรับทัศนียภาพบริเวณรอบๆ สำนักงาน ดูสวยงามยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ดีและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ

เช่น มีการพัฒนาด้านถนนดีขึ้น มีการประชุมทุกเดือน ทำให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารการดำเนินงานของ อบต.และมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาและความต้องการต่างๆ ได้

งานป้องกันและควบคุมโรค ในช่วงสถานการณ์โควิด อบต.มีการดูแลและประชาชนในพื้นที่ดีมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การเกิดการระบาดในช่วงแรกๆจนถึงปัจจุบันยังมีการช่วยเหลือดูแลหากประชาชนในพื้นที่มีการติดเชื้อและต้องกักตัว ด้วยการจัดหาถุงยังชีพอาหารและสิ่งของจำเป็นให้กับผู้กักตัว มีการลงพื้นที่ให้ความรู้และแจกทรายอะเบทป้องกันยุงลาย

งานส่งเสริมสุขภาพ มีกิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ในการดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสมและการที่ผู้สูงอายุมีการรวมตัวกันทำกิจกรรมทำให้ไม่เบื่อ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในช่วงเกิดภัยทางธรรมชาติต้นไม้ล้มก็จะมีรถลงพื้นที่สำรวจความเสียหายและหากพบต้นไม้ที่ล้มก็จะเข้ามาตัดแต่งได้อย่างรวดเร็ว มีการออกช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากพายุฝน อันเนื่องจากมีลมแรงทำให้ต้นไม้ล้มทับบ้านเรือนของประชาชน

งานสังคมสงเคราะห์ อบต.มีการช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการดี มีมีการออกเยี่ยมเยียนผู้ป่วย ผู้พิการ และมอบสิ่งของที่จำเป็น

งานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย ด้านการขออนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารมีความสะดวกในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ให้บริการดีช่วยเหลือในเรื่องเอกสารดี

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ ต้องการให้ทำการสำรวจและติดตั้งส่องสว่างเพิ่มเติม เนื่องจาก ที่ติดตั้งปัจจุบันมีระยะห่างของเสาไฟมาก ต้องการให้มีการจัดการขยะ จัดหาถังขยะ ต้องการให้มีการติดตั้งกล่องวงจรปิดและติดตั้งสัญญาณไฟบริเวณที่เป็นทางแยก เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

สารบัญ

หน้า

คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	24
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	25
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	25
3.2 ประชากรเป้าหมาย	25
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	26
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	26
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	31
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	32
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	35
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	36
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว ของประชาชน	37
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว	38
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว	48
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ	56
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	59
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก.....	71
ภาคผนวก ก ภาพการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ให้บริการ	72
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	79

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย 27
3.2	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ 29
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว จำแนกเป็นรายด้าน.....38
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....39
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....40
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....41
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ42
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและควบคุมโรค จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....43
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต้องงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....45
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต้องงานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....46
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต้องงานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....47
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลจี้จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม48
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและควบคุมโรคจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม50
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานส่งเสริมสุขภาพจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม51
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....52
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานสังคมสงเคราะห์จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....53
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมายจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม54
4.17	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน.....55

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1	แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา24
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 32
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ..... 32
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา33
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ33
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....34
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 35
4.7	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว 36
4.8	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว 37
4.9	แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2564 และ 256549

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565

1.1 หลักการและเหตุผล

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

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

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

2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 287 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนินอำเภอจักราช อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสี่ตา และอำเภอบ้านเหลื่อม

3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มี 3 รูปแบบ

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 75 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 3 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ และ เทศบาลเมืองสีคิ้ว

- เทศบาลตำบล 71 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 258 แห่ง

ทั้งนี้ภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุขภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ จึงประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

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

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว อำเภอยะแยง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว อำเภอยะแยง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน
- 3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว อำเภอยะแยง จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว อำเภอยะแยง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจัวเป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจัวใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว อำเภอยะแยง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจัวบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลจัวได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

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

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

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

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

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

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว

2.1.1. ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ตั้งอยู่บ้านหนองม่วงใหญ่ หมู่ที่ 1 ตำบลจั่ว อำเภอยางตลาด จังหวัดนครราชสีมา เป็นตำบลที่ตั้งมานานแล้วตั้งมาพร้อมกับอำเภอยางตลาด ซึ่งแยกมาจาก อำเภอพิมาย ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาไทยอีสาน นับถือศาสนาพุทธ ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอยางตลาด

องค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว เป็นตำบลที่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของ ที่ว่าการอำเภอยางตลาด ระยะห่างจากอำเภอประมาณ 10 กิโลเมตร ตั้งอยู่บนที่ราบสูงและเป็นที่ยอดสลับกัน สูงจากระดับน้ำทะเล ประมาณ 160 เมตร มีพื้นที่ประมาณ 45 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 28,125 ไร่ ของอำเภอยางตลาด พื้นที่บางแห่งยังอยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ (ป่าพิมาย แปลง 2 โชนสี) ทำเลที่ตั้งตำบลจั่ว เป็น 1 ใน 10 ตำบลในเขตอำเภอยางตลาด จังหวัดนครราชสีมา

ตำบลจั่ว มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ พื้นที่ตำบลหูล่งตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา
- ทิศใต้ ติดต่อกับ พื้นที่ตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ พื้นที่ตำบลกรรณ อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ พื้นที่ตำบลเมืองพลับพลา อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

2) ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ทางกายภาพโดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ส่วนใหญ่เป็นที่ดอน และเป็นที่ยราบสูงสลับกัน มีความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 160 เมตร ลักษณะเหมือนกระทะคว่ำ พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ทำนา ที่ดอนใช้ปลูกพืชไร่ และเลี้ยงสัตว์ พื้นที่ในเขตนี้จะแห้งแล้งซ้ำซากขาดความอุดมสมบูรณ์ เพราะเป็นที่ได้ฝนน้อยและมีแหล่งน้ำที่อาศัยในการเกษตรกรรมเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ คือ ลำห้วยตะโกและลำมาศบางช่วง

3) ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพทางภูมิอากาศ ของตำบลจั่ว อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ลักษณะทางภูมิอากาศแบบมรสุม 3 ฤดู คือ

➤ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ในระยะนี้เป็นช่วงว่างของฤดูมรสุม อากาศจะร้อนอบอ้าวทั่วไป และในเดือนเมษายนจะเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนมากที่สุด

➤ ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ถึงกลางเดือนตุลาคม เป็นช่วงที่มีมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็น ลมร้อนและชื้นจากมรสุมอินเดียพัดปกคลุมประเทศไทยและร่องความกดอากาศต่ำที่พัดผ่านบริเวณภาคใต้ ของประเทศไทย จะเลื่อนขึ้นมาพัดผ่านบริเวณประเทศไทยตอนบนคือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลาง ในระยะนี้จึงมีความชุ่มชื้นมาก ทำให้มีฝนตกมากตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม จนถึงกลางเดือนตุลาคม หลังจากนั้นฝนจะเริ่มลดน้อยลง

➤ ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งความกดอากาศสูงจากประเทศจีนที่มีคุณสมบัติหนาวเย็นและแห้งแล้ง ในบางปีฤดูหนาวอาจเริ่มต้นช้ากว่ากำหนดนี้ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความกดอากาศสูงจากประเทศจีนที่แผ่ลงมาปกคลุมประเทศไทย ถ้าแผ่ลงมาช้าฤดูหนาวจะเริ่มประมาณปลายเดือนตุลาคมเป็นต้นไป

4) ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การทำการเกษตร และเพาะปลูกข้าว

5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

1. ลำมาศ ไหลผ่าน บ้านหัวอ้อ หมู่ที่ 3, บ้านใหม่พุทไธจารย์ หมู่ที่ 5 ,บ้านหนองนา หมู่ที่ 8,บ้านดอนทะยุง หมู่ที่ 9 บ้านหัวทะมวง หมู่ที่ 10 และบ้านหนองนาพัฒนา หมู่ที่ 11
2. ลำห้วยตะโก ไหลผ่าน บ้านหนองม่วงใหญ่ หมู่ที่ 1,บ้านจอมศรี หมู่ที่ 4 บ้านนาตะคุ หมู่ที่ 6, บ้านหนองนา หมู่ที่ 8, บ้านหนองนาพัฒนา หมู่ที่ 11 และบ้านโนนจั่ว หมู่ที่ 12
3. ลำห้วยไธจารย์ ไหลผ่าน บ้านหนองม่วงหวาน หมู่ที่ 2, บ้านใหม่พุทไธจารย์ หมู่ที่ 5 และบ้านหนองลุมพิก หมู่ที่ 13
4. ลำห้วยลูกนก ไหลผ่าน บ้านหนองม่วงใหญ่ หมู่ที่ 1, บ้านจอมศรี หมู่ที่ 4, บ้านใหม่พุทไธจารย์ หมู่ที่ 5, บ้านหนองลุมพิก หมู่ที่ 13
5. ลำห้วยปูน ไหลผ่าน บ้านหนองนา หมู่ที่ 8 และบ้านดอนทะยุง หมู่ที่ 9

6) ลักษณะของไม้และป่าไม้

ป่าไม้เบญจพันธ์ป่าไม้สาธารณะ

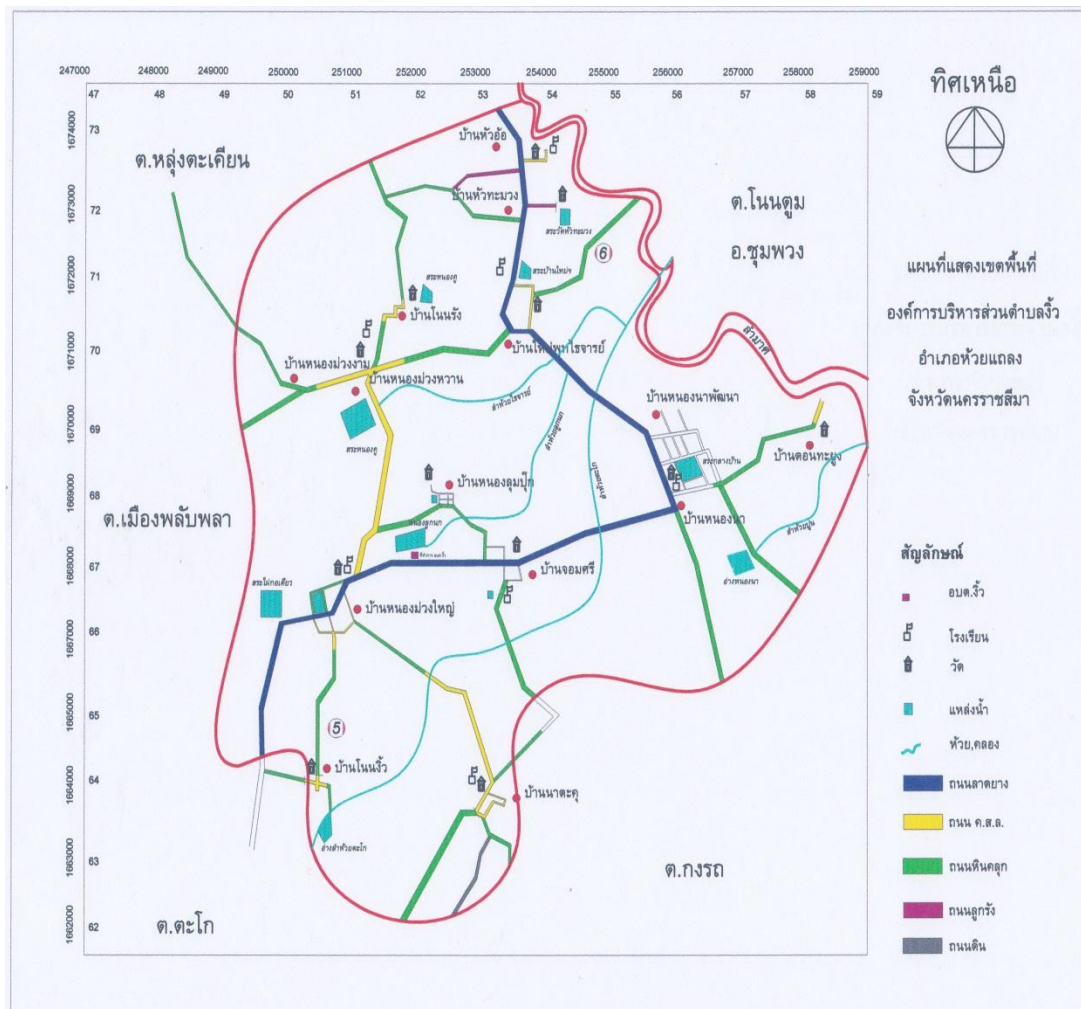
บ้านหนองม่วงใหญ่ หมู่ที่ 1, บ้านใหม่พุทไธจารย์ หมู่ที่ 5, บ้านหนองนา หมู่ที่ 8, และ บ้านหนองลุมพิก หมู่ที่ 13

2.1.2. ด้านการเมืองการปกครองและประชากร

1) เขตการปกครอง

ตำบลจั่ว ประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองม่วงใหญ่ หมู่ที่ 2 บ้านหนองม่วงหวาน หมู่ที่ 3 บ้านหัวอ้อ หมู่ที่ 4 บ้านจอมศรี หมู่ที่ 5 บ้านใหม่พุทไธจารย์ หมู่ที่ 6 บ้านนาตะคุ หมู่ที่ 7 บ้านโนนรัง หมู่ที่ 8 บ้านหนองนา หมู่ที่ 9 บ้านดอนทะยุง หมู่ที่ 10 บ้านหัวทะมวง หมู่ที่ 11 บ้านหนองนาพัฒนา หมู่ที่ 12 บ้านโนนจั่ว หมู่ที่ 13 บ้านหนองลุมพิก และหมู่ที่ 14 บ้านหนองม่วงงาม

แผนที่แสดงเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว



2) ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 14 หมู่บ้าน และมีจำนวนประชากรและครัวเรือนสำรวจจากรายงานสถิติจำนวนประชากรตามหลักฐานทางทะเบียนราษฎร เมื่อเดือนกรกฎาคม 2565 จำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,751 คน แยกเป็นชาย 4,381 คน ประชากรหญิง 4,370 คน จำนวนครัวเรือน 2,205 ครัวเรือน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 193.33 คน/ตร.กม

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน (หลัง)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านหนองม่วงใหญ่	366	585	574	1,159
2	บ้านหนองม่วงหวาน	195	358	341	699
3	บ้านหัวอ้อ	53	120	101	221
4	บ้านจอมศรี	199	304	349	653
5	บ้านใหม่พุทไธจารย์	291	493	522	1,015
6	บ้านนาตะคุ	293	595	603	1,198
7	บ้านโนนรัง	60	125	127	252
8	บ้านหนองนา	168	304	298	602
9	บ้านดอนทะยุง	102	205	207	412
10	บ้านหัวทะมวง	98	227	201	428
11	บ้านหนองนาพัฒนา	233	507	498	1,005
12	บ้านโนนจั่ว	49	96	93	189
13	บ้านหนองลุมพุก	71	155	150	613
14	บ้านหนองม่วงงาม	176	307	306	305
รวม		2,354	4,381	4,370	8,751

ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2565

2.1.3. สภาพทางสังคม

1) การศึกษา เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว

1.1) โรงเรียนบ้านหนองม่วงใหญ่ สพฐ. หมู่ที่ 1 ตำบลจั่ว อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา 30240

1.2) โรงเรียนบ้านหนองม่วงหวาน สพฐ. หมู่ที่ 2 ตำบลจั่ว อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา 30240

1.3) โรงเรียนบ้านหัวอ้อทะมวงสามัคคี สพฐ.นครราชสีมา เขต 2 หมู่ที่ 3 ตำบลจั่ว อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา 30240

1.4) โรงเรียนบ้านจอมศรี สพท.นครราชสีมา เขต 2 หมู่ที่ 4 ตำบลจิ้ว อำเภอ
ห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา 30240

1.5) โรงเรียนบ้านใหม่ศรีวิไลพุทไธจารย์ สพฐ. เลขที่ 232 หมู่ที่ 5 ตำบลจิ้ว
อำเภอห้วยแถลงจังหวัดนครราชสีมา 30240

1.6) โรงเรียนบ้านนาตะคุ หมู่ที่ 6 บ้านนาตะคุ ตำบลจิ้ว อำเภอห้วยแถลง
จังหวัดนครราชสีมา 30240

1.7) โรงเรียนวัดหนองนา สพฐ. เลขที่ 44 หมู่ที่ 8 ตำบลจิ้ว อำเภอห้วยแถลง
จังหวัดนครราชสีมา 30240

1.8) การศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เขตพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจิ้ว

2) การสาธารณสุข

ด้านสุขภาพและสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองม่วงใหญ่ ตั้งอยู่ที่บ้านหนองม่วง
ใหญ่

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองนาพัฒนา ตั้งอยู่ที่บ้านหนองนา
พัฒนา หมู่ที่ 11

- สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 1 แห่ง

- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 1 แห่ง

- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 เปอร์เซ็นต์

อาชญากรรม

-

ยาเสพติด

-

การสังคมสงเคราะห์

-

2.1.4. ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

ถนนลาดยางแอสฟัลท์ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรัง

หมู่ที่	จำนวนสายทาง รวม (สาย)	ถนนลาดยาง แอสฟัลต์ (สาย)	ถนนคอนกรีต เสริมเหล็ก (สาย)	ถนนลูกรัง (สาย)	ทางลัด (สาย)
1	5	1	1	3	-
2	1	-	1	-	-
3	5	1	1	3	-
4	2	1	1	3	-
5	2	1	1	-	-
6	5	-	1	4	-
7	1	-	1	-	-
8	4	2	1	1	-
9	2	-	1	1	-
10	2	1	1	-	-
11	7	1	1	5	-
12	3	-	1	2	-
13	3	-	1	2	-
14	5	-	1	4	-
ถนนเชื่อมระหว่างตำบล		2	10	18	-
ถนนในการรับผิดชอบ ในหน่วยงานอื่น		1	-	1	-

2) การไฟฟ้า

ระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 14 หมู่บ้าน

3) การประปา

- ระบบประปาบาดาล คือ
 1. หมู่ที่ 3 บ้านหัวอ้อ
 2. หมู่ที่ 7 บ้านโนนรัง
 3. หมู่ที่ 10 บ้านหัวทะมวง
- ระบบประปาน้ำดิบ คือ
 1. หมู่ที่ 1 บ้านหนองม่วงใหญ่

2. หมู่ที่ 2 บ้านหนองม่วงหวาน
3. หมู่ที่ 4 บ้านจอมศรี
4. หมู่ที่ 5 บ้านใหม่พุทไธจารย์
5. หมู่ที่ 6 บ้านนาตะคุ
6. หมู่ที่ 8 บ้านหนองนา
7. หมู่ที่ 9 บ้านดอนทะยุง
8. หมู่ที่ 11 บ้านหนองนาพัฒนา
9. หมู่ที่ 12 บ้านโนนจั่ว
10. หมู่ที่ 13 บ้านหนองลุมพุก
11. หมู่ที่ 14 บ้านหนองม่วงงาม

4) โทรศัพท์

- ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

5) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขตำบลซึ่งใช้เป็นทั้งรับและส่งไปรษณีย์โทรเลขประจำตำบล (มีเจ้าหน้าที่รับ – ส่ง ประจำตำบลจำนวน 1 ราย)

2.1.5 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

- อาชีพทำนา ได้แก่ ข้าวนาปี, ข้าวนาปรัง
- อาชีพทำสวน ได้แก่ แตงน้ำหยด, ถั่วฝักยาว, บวบ, สาลี่, มะละกอ,
- อาชีพทำไร่ ได้แก่ อ้อย, มันสำปะหลัง, ยางพารา, ยูคาลิปตัส

กล้วย

2) การประมง

-

3) การปศุสัตว์

- อาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ วัว, ควาย, หมู, ไก่, เป็ด, ปลา

4) การบริการ

- ปิมน้ำมันและก๊าซ จำนวน 1 แห่ง
- โรงสี(ขนาดเล็ก,กลาง) จำนวน 45 แห่ง

5) การท่องเที่ยว

-

6) อุตสาหกรรม

-

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- การรวมกลุ่มของประชาชน จำนวนกลุ่มประเภท 46 กลุ่ม แยกประเภท

กลุ่มดังนี้

- กลุ่มอาชีพ จำนวน 16 กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์ จำนวน 11 กลุ่ม
- กลุ่มอื่นๆ จำนวน 19 กลุ่ม

8) แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำกานเกษตรกรรม

ได้แก่ทำนา ไร่อ้อย,

2.1.6 ข้อมูลด้านการเกษตร (ทำไร่)

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ ยางพารา, อ้อย,มัน

สำปะหลัง,ข้าว

2.1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

- การศาสนา ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธร้อยละ 98 และศาสนาอื่น ร้อยละ 2

- มีสถาบันหรือองค์กรทางศาสนาประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธโดยมี ข้อมูลศาสนา ดังนี้

♦ วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 11 แห่ง ดังนี้

1. วัดใหม่อัมพร(บ้านหนองม่วงใหญ่)
2. วัดบ้านหนองม่วงหวาน
3. วัดบ้านหัวอ้อ
4. วัดบ้านจอมศรี
5. วัดบ้านใหม่พุทไธจารย์
6. วัดบ้านนาตะคุ
7. วัดใหม่ชัยมงคล(บ้านโนนรัง)
8. วัดบ้านหนองนา
9. วัดบ้านดอนทะยุง
10. วัดบ้านหัวทะมวง
11. วัดบ้านหนองลุมพุก

♦ โบสถ์คาทอลิก จำนวน 1 แห่ง ดังนี้
วัดนักบุญยอแซฟ (บ้านโนนจั่ว)

2) ประเพณีและงานประจำปี

- ช่วงเดือนเมษายน งานสงฆ์ผู้สูงอายุและสงฆ์น้ำพระ
- กันยายน – ตุลาคม งานวันสารทไทย

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

➤ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

1. นายธวัชชัย ภักดีตุลละ บ้านหนองม่วงหวาน หมู่ที่ 2 ภูมิปัญญาชาวบ้าน ช่างไม้,ทำเฟอร์นิเจอร์
2. นางสะอั้ง แก้วไทย บ้านใหม่พุทไธจารย์ หมู่ที่ 5 ภูมิปัญญาชาวบ้าน ทอผ้าที่กระตุก
3. นายสมศรี แสงสี บ้านหัวทะมวง หมู่ที่ 10 ภูมิปัญญาชาวบ้าน จักสานทั่วไป
4. นายวิสัย แผลมทองกลาง บ้านหนองนาพัฒนา หมู่ที่ 11 ภูมิปัญญาชาวบ้าน หมอดิน
5. นายตุ้ อินทร์วิเชียร บ้านหนองลุมพุก หมู่ที่ 13 ภูมิปัญญาชาวบ้าน สานแห
6. นางกัณหา คมไธสง บ้านหนองม่วงงาม หมู่ที่ 14 ภูมิปัญญาชาวบ้าน การมัดหมี่ ทอผ้าไหม

7. นายสุรพล สืบสำราญ บ้านหนองม่วงงาม หมู่ที่ 14 ภูมิปัญญาชาวบ้าน
เครื่องจักรสานจากไม้ไผ่

8. นายหน้อย คมไธสง บ้านหนองม่วงงาม หมู่ที่ 14 ภูมิปัญญาชาวบ้าน นัก
ดนตรีพื้นบ้าน,ช่างไม้

ภาษาถิ่น

➤ ภาษาไทยอีสาน

➤ ภาษาไทยโคราช

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

-

2.1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

➤ ลำน้ำ, ลำห้วย มีลำน้ำไหลผ่าน 5 สาย

* ลำปลายมาศ ไหลผ่านหมู่ที่ 9, 8, 11, 5 สภาพลำน้ำเป็นลำน้ำ

ธรรมชาติ

* ลำห้วยตะโก กว้าง 15 เมตร ยาว 12,000 เมตร 2.3 เมตร ไหลผ่าน
หมู่ที่ 12, 6, 4, 8, 11, 5 สภาพลำน้ำขุดลอกขึ้นมาใหม่

* ลำห้วยไจจารย์ กว้าง 15 เมตร ยาว 5,000 เมตร ลึก 2 เมตร ไหล
ผ่านหมู่ที่ 2, 5 สภาพลำน้ำขุดลอกขึ้นมาใหม่

* ลำห้วยลูกนก กว้าง 15 เมตร ยาว 3,000 เมตร ลึก 2 เมตร ไหลผ่าน
หมู่ที่ 1, 4, 13, 5 สภาพลำน้ำขุดลอกขึ้นมาใหม่

* ลำห้วยปูน กว้าง 15 เมตร ยาว 4,000 เมตร ลึก 2 เมตร ไหล
ผ่านหมู่ที่ 8, 9 สภาพลำน้ำขุดลอกขึ้นมาใหม่

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

➤ ฝาย จำนวน 27 แห่ง

* ฝาย คสล. จำนวน 5 แห่ง

* ฝาย ดิน จำนวน 22 แห่ง

➤ บ่อน้ำตื้น จำนวน 17 แห่ง

➤ บ่อบาดาล จำนวน 44 แห่ง

➤ ถังเก็บน้ำ คสล. จำนวน 27 แห่ง

➤ อ่างเก็บน้ำ จำนวน 3 แห่ง

➤ สระหนองสาธารณะ	จำนวน	37	แห่ง
➤ คลองส่งน้ำ	จำนวน	5	แห่ง
➤ ถังฉาบปูน	จำนวน	31	แห่ง

2) ป่าไม้

- ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจี้มีพื้นที่ป่า จำนวน 1,164 ไร่

3) ภูเขา

- ในพื้นที่ไม่มีภูเขา

4) คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

* ป่าไม้และที่สาธารณะ	จำนวน	1,164 ไร่
* แหล่งน้ำต่างๆ	จำนวน	565 ไร่

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจี้ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัยและพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ ป่าไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ องค์การบริหารส่วนตำบลจี้ได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น

ความสะอาดสบายที่ได้รับความสะดวกสบาย ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนีไ้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อจณราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมารในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

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

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

1) รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

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

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้(ชานันท์ถั่วคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้

มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้อาสาสมัครรับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิและ สุวิมล นภาพ่องกุล. (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

อมรรรัตน์ บุญภา. (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว

จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนพันธ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

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

ภาวนา เวชกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ความตั้งใจที่จะก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับบริษัทในฐานะที่เป็นที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ขณะที่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพบว่า พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายาม ความสามารถเพื่อความสำเร็จของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานคิดว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 และเมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีผิดไป

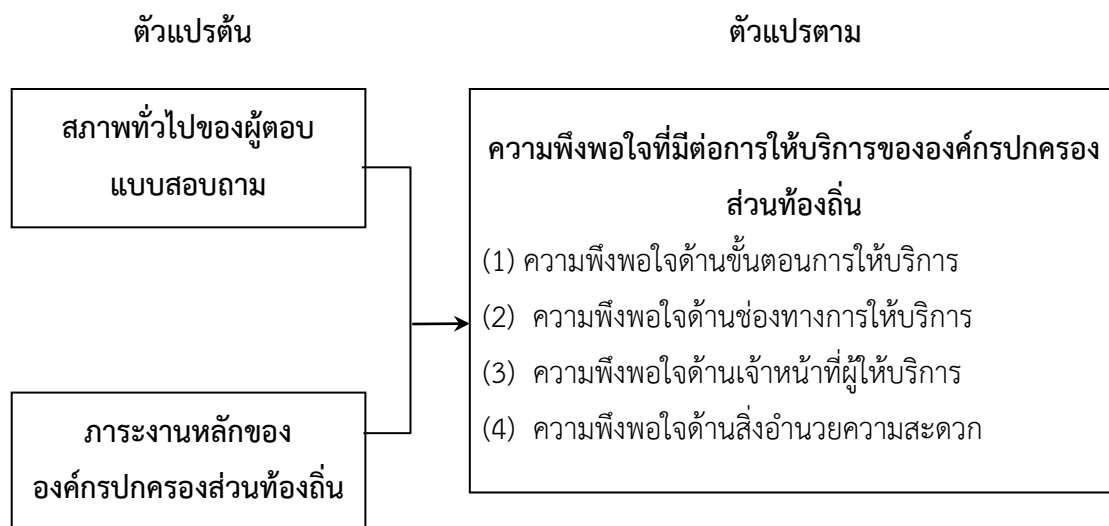
จากข้อเท็จจริงพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

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

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552– พ.ศ. 2553 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการโดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว อำเภอยะแยง จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจัวเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว อำเภอยะแยง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจัวจำนวน 8,751 คนจาก 14 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านหนองม่วงใหญ่ บ้านหนองม่วงหวาน บ้านหัวอ้อ บ้านจอมศรี บ้านใหม่พุทไธจารย์ บ้านนาตะคุ บ้านโนนรัง บ้านหนองนา บ้านดอนทะยูง บ้านหัวทะมวง บ้านหนองนาพัฒนา บ้านโนนจัว บ้านหนองลุมพุก และบ้านหนองม่วงงาม

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

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

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{8,751}{1 + 8,751(0.05)^2} = 382.51 \text{ หรือ } 383 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 14 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ชุมชน/หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านหนองม่วงใหญ่	1,159	13.24	53
บ้านหนองม่วงหวาน	699	7.99	32
บ้านหัวอ้อ	221	2.53	10
บ้านจอมศรี	653	7.46	30
บ้านใหม่พุทไธจารย์	1,015	11.60	46
บ้านนาตะคุ	1,198	13.69	55
บ้านโนนรัง	252	2.88	12
บ้านหนองนา	602	6.88	28
บ้านดอนทะยุง	412	4.71	19
บ้านหัวทะมวง	428	4.89	20
บ้านหนองนาพัฒนา	1,005	11.48	46
บ้านโนนจั่ว	189	2.16	9
บ้านหนองลุมพุก	613	3.49	14
บ้านหนองม่วงงาม	305	7.00	28
รวม	8,751	100	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2565 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลงิ้วใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

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 และองค์การบริหารส่วนตำบลงิ้ว

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่

อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

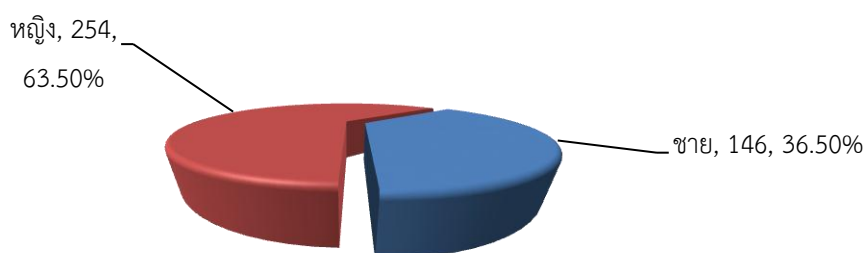
การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจัวของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว
- 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

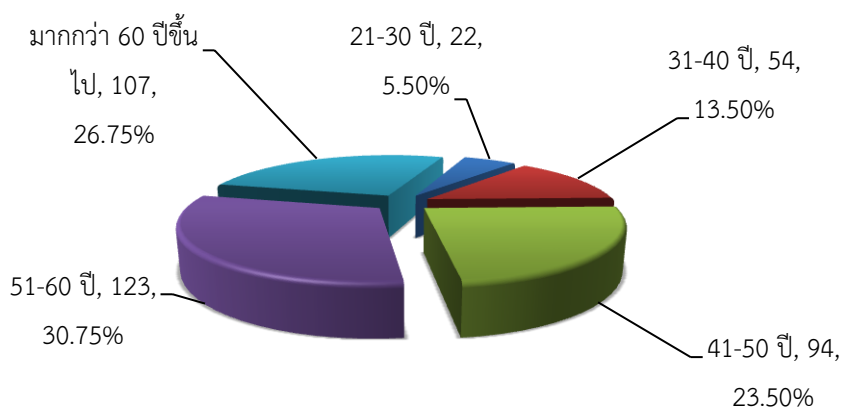
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 36.50 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

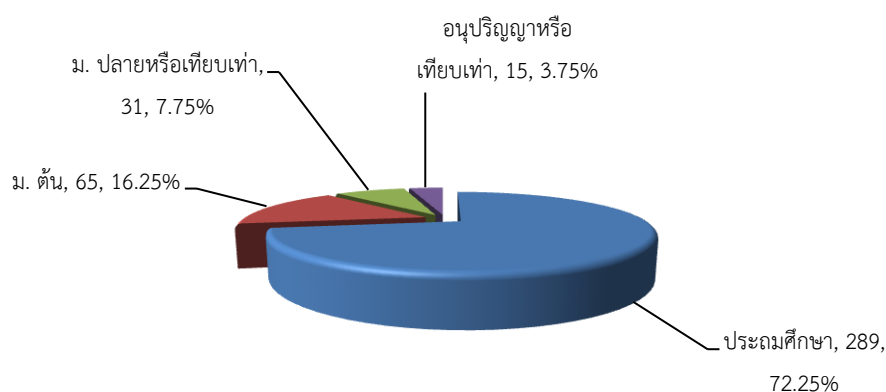
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.75 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.75 และร้อยละ 23.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

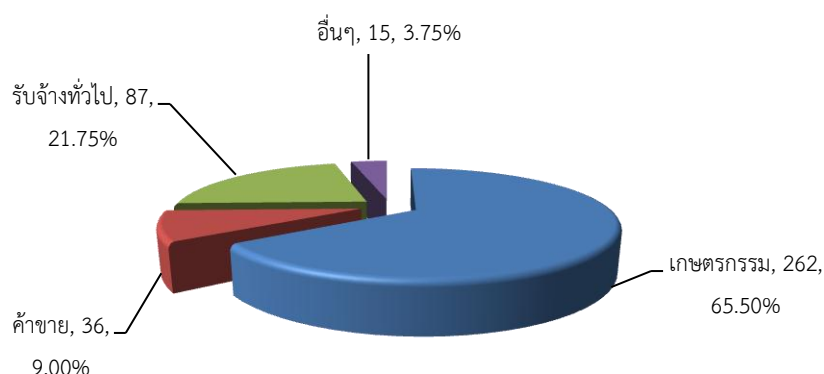
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 72.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16.25 และร้อยละ 7.75 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

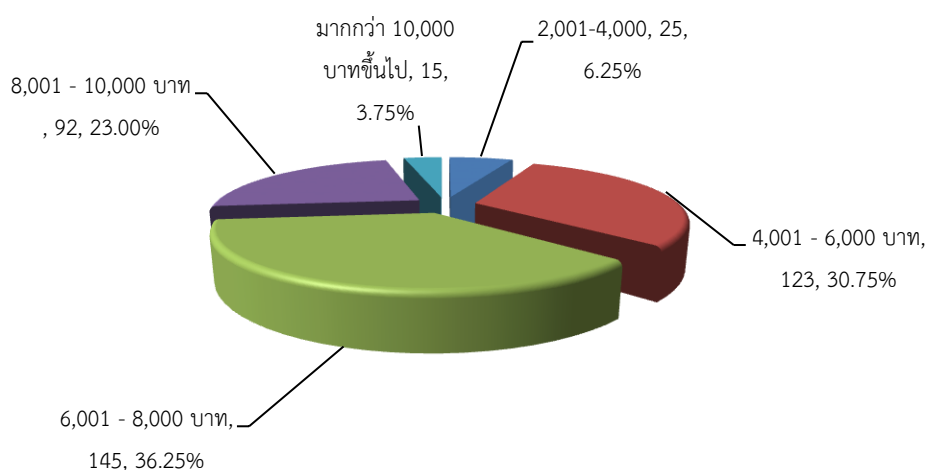
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.50 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 21.75 และร้อยละ 9.00 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

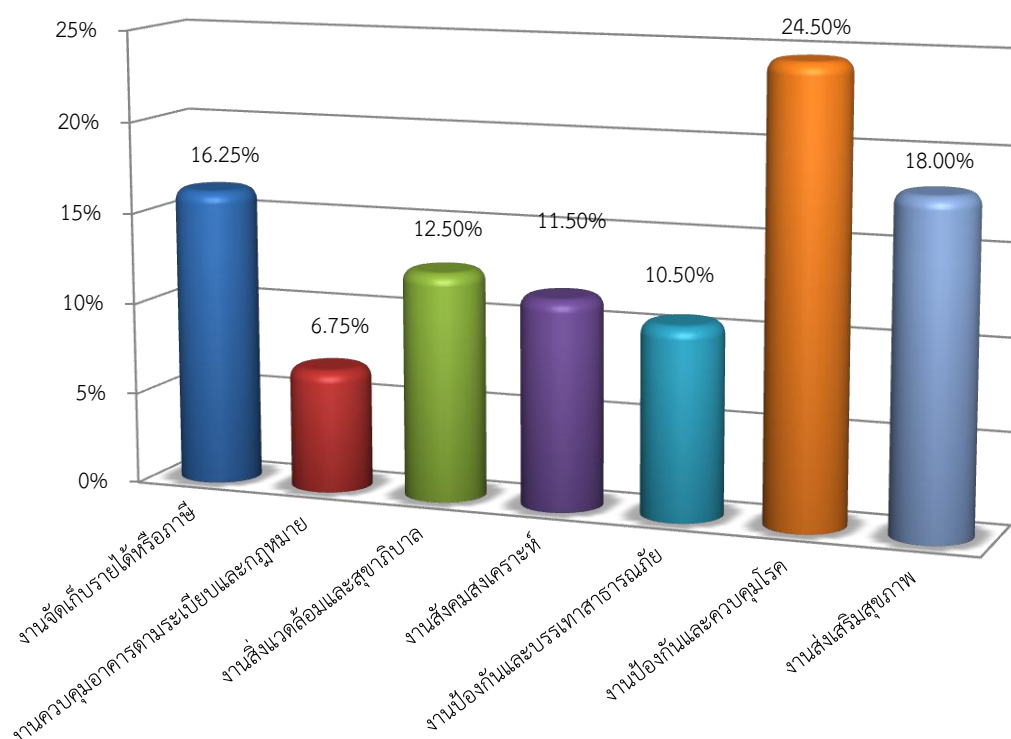
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.75 และร้อยละ 23.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

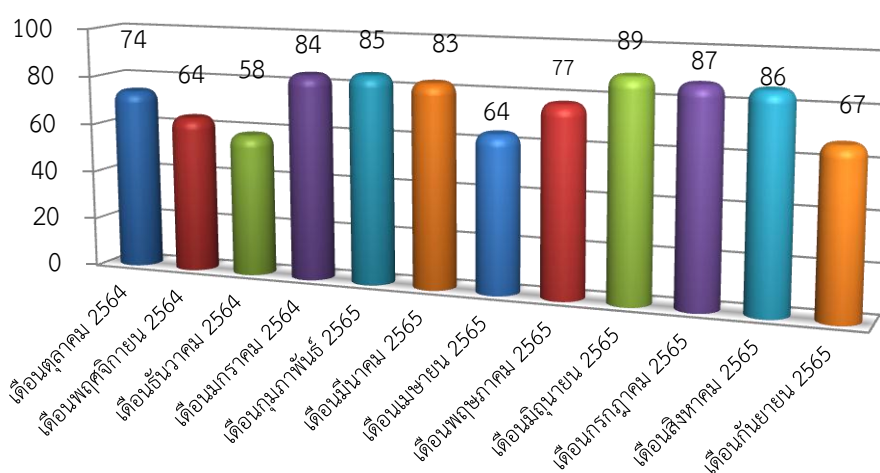
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 24.50 มารับบริการเกี่ยวกับงานป้องกันและควบคุมโรค รองลงมา รับบริการเกี่ยวกับงานส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 18.00 และร้อยละ 16.25 รับบริการเกี่ยวกับงานงานจัดเก็บรายได้ หรือภาษี ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงาน ที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

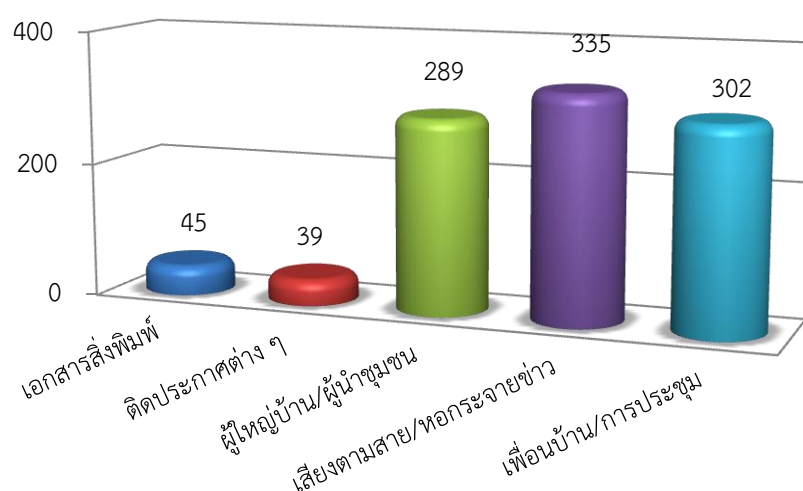
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลจั่วในช่วงเดือนมิถุนายน 2565 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนกรกฎาคม 2565 และเดือนสิงหาคม 2565 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว จากเพื่อนบ้าน/การประชุม รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว เพื่อนบ้าน/การประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสาร สิ่งพิมพ์	ติดประกาศ ต่างๆ	ผู้ใหญ่บ้าน/ ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย/หอ กระจายข่าว	เพื่อนบ้าน/การ ประชุม
จำนวน	45	39	289	335	302

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.86	0.37	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.85	0.39	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.87	0.38	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก	4.88	0.36	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.85	0.39	มากที่สุด
รวม	4.86	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่วในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ก	4.83	0.38	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.85	0.40	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.83	0.38	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.87	0.38	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.86	0.36	มากที่สุด
รวม	4.85	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่วในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ มีเรื่อง ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัวในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.86	0.38	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.38	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.83	0.40	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.85	0.38	มากที่สุด
รวม	4.84	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่วในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรียงสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรียงสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานป้องกันและควบคุมโรค

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและควบคุมโรคจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.47	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.42	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและควบคุมโรคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.84 ตามลำดับ

4.5.3.2 งานส่งเสริมสุขภาพ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมสุขภาพจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานส่งเสริมสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.5.3.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.5.3.4 งานสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานสังคมสงเคราะห์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการกับด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.85 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.5.3.5 งานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมายจำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.39	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.37	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่วในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานป้องกันและควบคุมโรค งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสังคมสงเคราะห์ และงานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

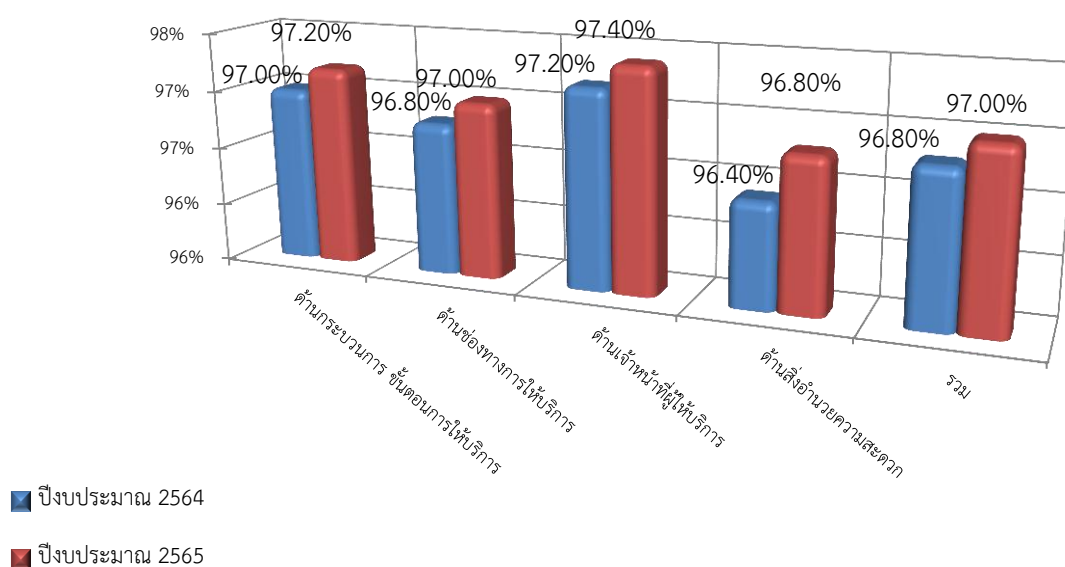
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่วจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่วในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเพิ่มร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2564 และ 2565

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและควบคุมโรค

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมสุขภาพ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานป้องกันและควบคุมโรค	97.00	10
2. งานส่งเสริมสุขภาพ	97.00	10
3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	97.00	10
4. งานสังคมสงเคราะห์	97.00	10
5. งานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย	97.00	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	97.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและควบคุมโรค อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมายอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้ มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การรับชำระภาษี ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พูดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ภายในสำนักงานจัดนั่งรอรับบริการมีความสะอาดและเพียงพอ มีการปรับทัศนียภาพบริเวณรอบๆ สำนักงาน ดูสวยงามยิ่งขึ้น



นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ดีและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ เช่น มีการพัฒนาด้านถนนดีขึ้น มีการประชุมทุกเดือน ทำให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารการดำเนินงานของ อบต.และมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาและความต้องการต่างๆ ได้

งานป้องกันและควบคุมโรค ในช่วงสถานการณ์โควิด อบต.มีการดูแลประชาชนในพื้นที่ดีมากอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การเกิดการระบาดในช่วงแรกๆจนถึงปัจจุบันยังมีการช่วยเหลือดูแลหากประชาชนในพื้นที่มีการติดเชื้อและต้องกักตัว ด้วยการจัดหาถุงยังชีพอาหารและสิ่งของจำเป็นให้กับผู้กักตัว มีการลงพื้นที่ให้ความรู้และแจกทรายอะเบทป้องกันยุงลาย

งานส่งเสริมสุขภาพ มีกิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ในการดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสมและการที่ผู้สูงอายุมีการรวมตัวกันทำกิจกรรมทำให้ไม่เบื่อ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในช่วงเกิดภัยทางธรรมชาติต้นไม้ล้มก็จะมีการลงพื้นที่สำรวจความเสียหายและหากพบต้นไม้ที่ล้มก็จะเข้ามาตัดแต่งได้อย่างรวดเร็ว มีการออกช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากพายุฝน อันเนื่องจากมีลมแรงทำให้ต้นไม้ล้มทับบ้านเรือนของประชาชน

งานสังคมสงเคราะห์ อบต.มีการช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการดี มีมีการออกเยี่ยมเยียนผู้ป่วย ผู้พิการ และมอบสิ่งของที่จำเป็น

งานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย ด้านการขออนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารมีความสะดวกในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือในเรื่องเอกสารดี

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ ต้องการให้ทำการสำรวจและติดตั้งส่องสว่างเพิ่มเติม เนื่องจาก ที่ติดตั้งปัจจุบันมีระยะห่างของเสาไฟมาก ต้องการให้มีการจัดการขยะ จัดหาถังขยะ ต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดและติดตั้งสัญญาณไฟบริเวณที่เป็นทางแยก เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง





บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจัวของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 36.50

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.75 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.75 และร้อยละ 23.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 72.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16.25 และร้อยละ 7.75 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.50 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 21.75 และร้อยละ 9.00 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.75 และร้อยละ 23.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 24.50 มารับบริการเกี่ยวกับงานป้องกันและควบคุมโรค รองลงมา รับบริการเกี่ยวกับงานส่งเสริมสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 18.00 และร้อยละ 16.25 รับบริการเกี่ยวกับงานงานจัดเก็บรายได้หรือภาษี ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ในช่วงเดือนมิถุนายน 2565 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนกรกฎาคม 2565 และเดือนสิงหาคม 2565 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว จากเพื่อนบ้าน/การประชุม รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย/หออกระจายข่าว เพื่อนบ้าน/การประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา

คือ มีเรื่องช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และ เรื่องมีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัวในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำคำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัวในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานป้องกันและควบคุมโรค

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและควบคุมโรคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจัว โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานส่งเสริมสุขภาพ

จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานส่งเสริมสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานสังคมสงเคราะห์

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานสังคมสงเคราะห์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการกับด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.85 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3.5 งานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานป้องกันและควบคุมโรคงานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสังคมสงเคราะห์ และงานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้วจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจี้วมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจเพิ่มร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและควบคุมโรค

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้ว โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมสุขภาพ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานสังคมสงเคราะห์

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสังคมสงเคราะห์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานควบคุมอาคารตามระเบียบและ

กฎหมาย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและควบคุมโรค อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานสังคมสงเคราะห์ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมายอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้ใช้บริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจั่ว ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้ มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การรับชำระภาษี ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ภายในสำนักงานจุดนั่งรอรับบริการมีความสะอาดและเพียงพอ มีการปรับทัศนียภาพบริเวณรอบๆสำนักงาน ดูสวยงามยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลจัว มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ดีและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ เช่น มีการพัฒนาด้านถนนดีขึ้น มีการประชุมทุกเดือน ทำให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารการดำเนินงานของ อบต.และมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นถึงปัญหาและความต้องการต่างๆ ได้

งานป้องกันและควบคุมโรค ในช่วงสถานการณ์โควิด อบต.มีการดูแลประชาชนในพื้นที่ดีมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การเกิดการระบาดในช่วงแรกๆจนถึงปัจจุบันยังมีการช่วยเหลือดูแลหากประชาชนในพื้นที่มีการติดเชื้อและต้องกักตัว ด้วยการจัดหาถุงยังชีพอาหารและสิ่งของจำเป็นให้กับผู้กักตัว มีการลงพื้นที่ให้ความรู้และแจกทรายอะเบทป้องกันยุงลาย

งานส่งเสริมสุขภาพ มีกิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ในการดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสมและการที่ผู้สูงอายุมีการรวมตัวกันทำกิจกรรมทำให้ไม่เบื่อ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในช่วงเกิดภัยทางธรรมชาติต้นไม้ล้มก็จะมีรถลงพื้นที่สำรวจความเสียหายและหากพบต้นไม้ที่ล้มก็จะเข้ามาตัดแต่งได้อย่างรวดเร็ว มีการออกช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากพายุฝน อันเนื่องจากมีลมแรงทำให้ต้นไม้ล้มทับบ้านเรือนของประชาชน

งานสังคมสงเคราะห์ อบต.มีการช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วย ผู้พิการดี มีมีการออกเยี่ยมเยียนผู้ป่วย ผู้พิการ และมอบสิ่งของที่จำเป็น

งานควบคุมอาคารตามระเบียบและกฎหมาย ด้านการขออนุญาตก่อสร้างหรือดัดแปลงอาคารมีความสะดวกในการใช้บริการไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่ให้บริการดีช่วยเหลือในเรื่องเอกสารดี

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ ต้องการให้ทำการสำรวจและติดตั้งส่องสว่างเพิ่มเติม เนื่องจาก ที่ติดตั้งปัจจุบันมีระยะห่างของเสาไฟมาก ต้องการให้มีการจัดการขยะ จัดหาถังขยะ ต้องการให้มีการติดตั้งกล่องวงจรปิดและติดตั้งสัญญาณไฟบริเวณที่เป็นทางแยก เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565
กันยายน 2565

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้าคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน
เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและ
สวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ
ต่อการบริการของสถานีนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ
ศึกษา กรณ์ บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อาร์ักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อ
การใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรณัฐ บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม
ภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์),
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์วชิรเชื่อนชั้น. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัด
สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

- วาทีนี้ ไ้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ
ห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. รายงานการวิจัย
ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว
ทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ
และเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). Ronald.
Development of indices of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor:
Health Administration Press.
- Davis, Kaith. Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior. New York:
McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Hinshaw, 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
ภาพเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ













ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

