รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่

จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตุลาคม 2564

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการ เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนงาน และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูล และความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ตุลาคม 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท ส่วนมากมาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยส่วนใหญ่เคยมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมีนาคม 2564 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 โดยเอกสารแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ส่วนขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 โดยมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ส่วนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 โดยเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ส่วนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 โดยมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ส่วนสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาตามส่วนงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. สำนักงานปลัด อบต. ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการสำนักงานปลัด อบต. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด”ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86

2. กองคลัง ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองคลังมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87

3. กองช่าง ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองช่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82

4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84

เมื่อพิจารณาตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี ผลจากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

2. งานด้านโยธา/ การขออนุญาตก่อสร้าง ผลจากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านโยธา/ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

3. งานด้านส่งเสริมการศึกษา จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

4. งานด้านสาธารณสุข จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5. งานด้านบริการกฎหมาย จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง โดยภาพรวม ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.94 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.84 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามส่วนงาน

1.สำนักงานปลัด อบต. ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานปลัด อบต. โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.66 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

2. กองคลัง ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองคลังโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.50 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

3.กองช่างผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองช่างโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.97 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.25 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง เมื่อพิจารณาตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 96.09 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาตามภาระงาน ดังนี้

1. งานรายได้หรือภาษี การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

2. งานด้านโยธา/ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านโยธา/ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.09 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

3. งานด้านส่งเสริมการศึกษา การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.95 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4. งานด้านสาธารณสุข การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5. งานด้านบริการกฎหมาย การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.69 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองในภาพรวมอยู่ในระดับดี เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกด้าน มีประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกดี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เอกสารต่างๆเข้าใจง่ายและชัดเจนดีด้านช่องทางการให้บริการควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการ one stop service ให้มากขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ด้วยความถูกต้อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนต้องการให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนอกสถานที่ให้บริการ เช่น นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม และห้องน้ำ ด้านอื่น ๆ ประชาชนต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เพื่อความปลอดภัยและสะดวกคมนาคม การจัดระบบการระบายน้ำ เพื่อป้องกันการเกิดน้ำท่วมขังในฤดูฝนของแต่ละหมู่บ้าน และควรเพิ่มจำนวนหลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน รวมไปถึงการตรวจสอบและซ่อมบำรุง ให้หลอดไฟฟ้าพร้อมใช้งาน

สารบัญ

คำนำ.....ก
บทสรุปผู้บริหาร.....ข – ฉ
สารบัญ .....ช – ซ
สารบัญตาราง.....ณ– ฎ
สารบัญภาพ.....ฏ– ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....1
1.1 หลักการและเหตุผล.....1
1.2 วัตถุประสงค์.....2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....3
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....5
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....10
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล.....14
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
3.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....30

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา 31

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม 32

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง 36

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองโดยภาพรวม 40

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองจำแนกตามส่วนงาน 45

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก 47

4.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 50

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ 61

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา 62

บรรณานุกรม 71

ภาคผนวก 73

ภาคผนวก ก ประกาศจังหวัดนครราชสีมา 74

ภาคผนวก ข คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ที่ 221/2564 77

ภาคผนวก ค แบบสอบถาม 79

ภาคผนวก ง ภาพการสำรวจประชาชนผู้รับบริการจาก อบต.ขุนทอง 84

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง 17
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้.....27
3.2 เกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละโดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับ
ความพึงพอใจในการให้บริการ..29
4.1 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 40
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 41
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 42
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ 43
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกเป็นรายข้อ 44
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..........45
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 46
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..46
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี 47
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านโยธา/การขออนุญาตก่อสร้าง 47
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านส่งเสริมการศึกษา.................................48
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข 48
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านบริการกฎหมาย 49
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพ การให้บริการจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..50
4.16 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม...51
4.17 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 52
4.18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.......53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม....................54
4.20 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 55
4.21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพในงานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 56
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านส่งเสริมการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 57
4.23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 58
4.24 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 59
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการจำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก และภาพรวมทั้ง 5 งาน 60

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

3.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา 30

4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 32

4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับอายุ 32

4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 33

4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 34

4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ 35

4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการ 36

4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลักที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการ 37

4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เคยมาใช้บริการ 38

4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร 38

4.10 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม 50

4.11 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม 51

4.12 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม 52

4.13 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม 53

4.14 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม 54

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่ **หน้า**

4.15 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษีจำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม 55
4.16 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านโยธา/การขออนุญาตก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม 56
4.17 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านส่งเสริมการศึกษาจำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม 57
4.18 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุขจำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม 58
4.19 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านบริการกฎหมายจำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม 59
4.20 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก และภาพรวมทั้ง 5 งาน 61

บทที่ 1 บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564

1.1 หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ การปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมาตรา 284 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล (ทต.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถานและโบราณวัตถุเป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ ใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพให้บริการด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านพัฒนาองค์กร

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จึงมีนโยบายที่จะประเมินความพึงพอใจของประชาชน ในด้านคุณภาพของการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลและเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงานและกิจกรรมหลัก

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง เป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก ทั้ง 5 งาน ได้แก่

1. งานบริการกฎหมาย
2. งานด้านสาธารณสุข
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านการศึกษา
5. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 ครั้งนี้จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ที่ประกอบไปด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และมีการแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการ

บริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจในการทำนิติกรรมและสัญญาทางกฎหมายได้เอง เพื่อให้สามารถบริหารงานที่แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่และมีอิสระในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในท้องถิ่น ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดทำให้การบริหารตำบลเกิดความเจริญก้าวหน้า

1.5.2 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.4 ผู้รับบริการ หมายถึงประชาชนที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ที่ได้มารับบริการ หรือมาติดต่องานกับองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองในด้านต่างๆ

บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นผลมาจากการตอบสนองต่อแรงจูงใจและความต้องการขององค์กรในการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความรู้สึกของลูกค้าทั้งที่เกิดความพอใจและไม่พึงพอใจอันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการได้ใช้สินค้าหรือบริการ (Perceived performance) กับความคาดหวัง (Expectation) (ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549: 26)

ฮิลล์ ไนเกล (2549) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือการวัดผลการดำเนินงานถึงผลิตภัณฑ์โดยรวม (Total product) ในองค์กรว่าสามารถทำงานได้เป็นอย่างไรบ้างเมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการของลูกค้า

วีระยุทธ์ วณิช์ปัญจพล (2544, หน้า7-9 อ้างในวินัย รำพรรณ์, 2546, หน้า 8) ได้อธิบายความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึก ทางลบ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกสลับซับซ้อนและความสุขนี้จะส่งผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

มูลลิน (Mullin, 1985: 280) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากการที่มนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ

วอลด์แมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538: 22) กล่าวถึงความพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือตามเป้าหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ

ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการสามารถบ่งบอกได้ถึงคุณภาพของการบริการซึ่งสามารถแบ่งออกได้ตามระดับความรู้สึกของลูกค้าได้ 4 ระดับ คือ

1. ความไม่พอใจ (Unsatisfactory) ความรู้สึกไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับในสิ่งที่เขาคาดหวังจากการบริการนั้นๆ
2. ความพึงพอใจ (Satisfaction) เมื่อลูกค้าได้รับในสิ่งที่คาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ
3. ความประทับใจ (Delight) เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าไดรับผลประโยชน์มากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการจะเป็นมากกว่าความพึงพอใจคือ ความประทับใจซึ่งทั้งความพึงพอใจและความประทับใจจะเป็นการนำไปสู่ความรู้สึกในระดับต่อไป
4. ความภักดี (Loyalty) ความพึงพอใจและความประทับใจเป็นจุดเริ่มต้นของความภักดี เมื่อลูกค้ารู้สึกพอใจและประทับใจกับบริการที่เขาได้รับ ผู้ใช้บริการจะไม่หาบริการอื่นมาทดแทน และจะใช้บริการนั้นต่อไป

พิชิต บุตรศรีสวย (2546, หน้า11) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึงความรู้สึกชอบความรักความยินดียอมรับและการมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานทำให้เกิดความกระตือรือร้นมุ่งมั่นมีความคิดสร้างสรรค์และมีกำลังใจต่อการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานจนบรรลุผลสำเร็จขององค์การ

2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการทำให้ทราบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ควรนำมาปรับปรุง แก้ไข และวางแผนป้องกันผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ทั้งนี้เพื่อต้องการลดผลกระทบในทางลบที่มีต่อระดับความพึงพอใจ และต้องการเพิ่มระดับความพึงพอใจของ

ผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547: 156) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบ่งออกได้ 5 ปัจจัย ดังนี้

1. คุณภาพการบริการ (Service Quality) คุณภาพของการบริการเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการเข้ามาใช้บริการขององค์กรโดยปกติแล้วผู้ใช้บริการมักจะวัดจากสิ่งที่มองเห็นได้จากการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) ตามปกติผู้ใช้บริการจะคาดหวังไว้อย่างน้อยจะได้รับบริการตามที่คาดหวังไว้หากคุณภาพต่ำกว่าเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการตั้งไว้จะทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการลดลง

2. ราคา (Price) ราคาเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่ผู้ใช้บริการใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการให้บริการโดยคาดหวังไว้ว่าจะได้รับบริการเท่ากับมูลค่าของเงินที่ต้องจ่ายไปถ้าผู้ใช้บริการเปรียบเทียบคุณค่าของการบริการว่ามีความเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่จ่ายออกไปก็จะก่อให้เกิดการยอมรับ และจะแสดงได้ถึงระดับความพึงพอใจที่เขาได้รับ ในทางตรงกันข้ามหากผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณค่าของการบริการที่เขาได้รับเหมาะสมกับราคาที่เขาจ่ายก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจเป็นต้น

3. สิ่งแวดล้อม (Environment) สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ การบอกต่อของผู้ใช้บริการ การเข้ามาของผู้แข่งขันรายใหม่ และการเปลี่ยนแปลงของคู่แข่งขันย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อความรู้สึกและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการทั้งในทางบวกและทางลบ

4. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ทัศนคติ ความเข้าใจในการบริการและอารมณ์ของผู้ใช้บริการที่เป็นอยู่ในขณะที่ใช้บริการจะมีผลกระทบต่อการประเมินคุณภาพของการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นอาจทำให้เกิดความลำเอียงและส่งผลให้การประเมินระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับที่ควรจะเป็น

5. คุณภาพสินค้า (Goods Quality) สินค้าที่ใช้ประกอบกับการให้บริการจะช่วยให้การบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น การบริการที่มีคุณภาพและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้ามักจะใช้สินค้าที่มีคุณภาพดีประกอบกับการให้บริการนั่นคือการบริการที่ดีนั้นต้องการใช้สินค้าที่มีคุณภาพดีมีมาตรฐานมาใช้ควบคู่กันไป ดังนั้นองค์กรจะต้องพิจารณาอย่างพิถีพิถันในการเลือกใช้สินค้าที่มีคุณภาพ ไม่นำสินค้าที่ด้อยคุณภาพมาใช้ เพราะหากผู้ใช้บริการทราบจะทำให้ระดับความพึงพอใจและทัศนคติของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป อันจะส่งผลกระทบในทางลบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

2.1.3 การบริการ (Service)

การให้บริการ (Customer Service) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกันและเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานของส่วนประสมทางการตลาดอื่นๆ ของกิจการด้วย (พิมพ์ชนก ศันสนีย์, 2540: 31)

การรับรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจนั้นเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้น โดยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการบริการที่คาดหวัง (Expectation) และการบริการที่ได้รับ (Perceived Services) หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจและประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเกณฑ์หนึ่งที่ใช้วัดคุณภาพของการให้บริการ ว่าผู้รับบริการจะพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของบริการที่รับรู้กับคุณภาพของการบริการที่คาดหวังว่าสมดุลกันหรือไม่

วินัย รำพรรณ์ (2546, หน้า20 - 21) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่นดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการคนอื่นจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและปฏิบัติตนต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2544, หน้า196-198) การบริการ หมายถึง การกระทำหรือผลงานที่ผู้ประกอบการมอบให้กับผู้บริโภค โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้บริโภคเมื่อซื้อบริการแล้วก็ไม่ได้มีสิทธิเป็นเจ้าของทรัพย์สินใด ๆ นอกจากสิทธิในการได้รับบริการตามที่ตกลงกันเท่านั้น

มิลเลทท์ (Millett, 1954: 397-400) ได้อธิบายถึง ความพึงพอใจในการบริการ (satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถในการจัดบริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูอย่างเท่าเทียมกัน ลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และจัดให้มีการบริการโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน

2. การจัดบริการที่ตรงต่อเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงตามเวลาและความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ

3. ความสามารถในการจัดบริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมแก่ความต้องการของผู้ใช้บริการโดยมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ

4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอโดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อเพิ่มการให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพต่อไป

2.1.4หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2542: 173 – 174) ได้ให้ความคิดเห็นถึง แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติมิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเบื้องต้น ดังนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นแต่เพียงการบริการทางด้านปริมาณ หากแต่คุณค่าของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจแม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์การให้บริการที่รวดเร็วส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร ในด้านต่าง ๆ 3 ด้านดังนี้ ด้านสถานที่บริการ ด้านพนักงานบริการ ด้านกระบวนการและการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้วจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ independent sample t-test One way ANOVA และ Pearson Chi-square ผลการวิจัย พบว่า

1. ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการเป็นจำนวนมากที่สุด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 5,001-10,000 บาท

2. การใช้บริการในภาพรวมมีผู้มาใช้บริการในวันจันทร์มากที่สุด ส่วนช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุด คือ 08.30-10.30 น. และมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อเดือนมากที่สุด คือ 1-3 ครั้งต่อเดือน ประเภทบริการที่มาติดต่อส่วนใหญ่ คือ บริการ ฝาก-ถอน โดยมีเหตุผลในการใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร คือ อยู่ใกล้บ้าน/สะดวก เป็นจำนวนมากที่สุด ในภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการและการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน

3. ในด้านกระบวนการและการให้บริการนั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความชัดเจนของข้อความในใบบันทึกรายการถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ความรวดเร็วในการทำรายการของเครื่องเอทีเอ็ม และการจัดลำดับในการให้บริการ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ การเสนอขายผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ จำนวนช่องบริการ/จำนวนพนักงานให้บริการ และตู้เอทีเอ็มตั้งอยู่ในตำแหน่งที่มีความปลอดภัยในการใช้บริการ

4. ด้านพนักงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ พนักงานมีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ผู้จัดการสาขามีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ และ

พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ การตรงต่อเวลาของพนักงาน และพนักงานสามารถให้คำปรึกษาแนะนำถูกต้อง

5. ความพึงพอใจในด้านสถานที่นั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ สถานที่มีความสะอาดสวยงาม การจัดสถานที่ภายในเป็นสัดส่วนมีระเบียบ และใบฝากเงิน-ถอนเงินจัดวางสะดวกต่อการหยิบใช้ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ เรียงจากน้อยไปหามาก ได้แก่ มีสถานที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีบริการน้ำดื่ม/ลูกอมแจกลูกค้าขณะนั่งรอรับบริการ และมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอกับจำนวนลูกค้า

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการ ด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ.2552– พ.ศ.2553 โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 390 คน จากการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ.2552 – พ.ศ.2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีรายละเอียด ดังนี้ คือ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน และควรจัดระเบียบทางเท้าเพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึงและใช้เวลาให้เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร ควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะใน คูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตัน ขยายคูระบายน้ำเพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชนให้มีความรู้ ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่

ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2557) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.42) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากร ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.48) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$= 4.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.38) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่นๆ(สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกันและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำาคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

วราภรณ จุฑากร (2558) ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหนายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ผลการวิจัยพบวา ความคาดหวังของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวม อยู่ในระดับมากด้านที่บุคลากรหองสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคาดหวังสูงที่สุด คือ ด้านการตอบสนองอยางรวดเร็ว ความหวังสูงที่สุดในรายข้อ คือ ตัวแทนจำหนายมีการให้บริการหรือดูแลรักษาซอมบำรุงระบบหองสมุดอัตโนมัติผานระบบออนไลนความพึงพอใจของบุคลากรหองสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และคุณภาพการบริการที่ไดรับจริงจากตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดานที่บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ การตอบสนองอยางรวดเร็ว ความพึงพอใจที่มีลำดับสูงสุดในรายข้อ คือ ตัวแทนจำหน่ายมีการใหบริการ หรือดูแลซอมแซมระบบหองสมุดอัตโนมัติผานระบบออนไลน์เมื่อวัดคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการ SERVQUAL ในรายด้าน พบวาบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ไมพึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบหองสมุดอัตโนมัติในทุกด้าน ในรายข้อ พบวา ไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหน่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติในทุกข้อ

นิสรา รอดนุช (2559) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของ บุคลากรที่มีต่องานและการปฏิบัติงานโดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นแรงจูงใจทำให้บุคคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและมีกำลังใจในการ ปฏิบัติงานด้านบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก จะส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เพราะบุคลากรมีความเสียสละ ปฏิบัติงานด้วยความรักและทุ่มเท ไม่ใช่เพียงแต่ปฏิบัติงานให้เสร็จเท่านั้นแต่ไม่ คำนึงถึงคุณภาพของงาน

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็คทรอนิค แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็คทรอนิค แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)โดยใช้ค่า t-testและF-test (Oneway ANOVA) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปาน กลาง ผลสำเร็จ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุอายุ งาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วรินทร รัชโพธิ์ (2562)   ความพึงพอใจด้านการศึกษา: กรณีศึกษานิสิตระดับบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยผมสำรวจภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ =3.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ด้าน ความเอาใจใส่ ($\bar{X}$=3.60) ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}$=3.58) ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}$=3.54) ด้านความมั่นใจ ($\bar{X}$=3.51) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$=3.50) ซึ่งมีความพึง พอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านและเมื่อ พิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ มีความพึง พอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ยินดีตรวจสอบ ผลการลงทะเบียนให้กับนิสิตด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}$=3.65) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความ พึงพอใจมากที่สุด คือ แผนการเรียนของนิสิตมีการ อธิบายอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X}$=3.79) ด้านความไว้วางใจ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตอบค าถามเกี่ยวกับกรเรียนการ สอนด้วยความถูกต้อง เหมาะสมทุกครั้งของ การให้บริการ ($\bar{X}$=3.61) ด้านความมั่นใจ มีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการใช้ ระบบลงทะเบียนเป็นอย่างดี($\bar{X}$=3.61) ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะอำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำ ปัญหาการเรียนการสอน ตลอดทั้งการดำเนินการขั้นตอนในการทำวิทยานิพนธ์และการศึกษาค้นคว้า อิสระ ($\bar{X}$=3.61)

พรเทพ พัฒธนานุรักษ์ และคณะ (2562) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของเทศบาล ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 91.28 – 92.96 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และข้อเสนอแนะ มีดังนี้

1. การให้บริการฝึกอบรมและสงเสริมอาชีพสำหรับประชาชน ควรพัฒนาหัวข้อ และ เนื้อหาให้ทันสมัย หลากหลาย เหมาะกับยุคสมัย ตามความต้องการของตลาด สามารถต่อยอด เป็น อาชีพได้

2. การให้บริการโครงการสาธารณสุขเชิงรุก ควรจัดโครงการสาธารณสุขเชิงรุก โดยพิจารณาสถานที่ที่ผู้สูงอายุสามารถเดินทางไปใช้บริการได้สะดวก หรือปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสม และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการให้บริการสาธารณสุขและบริการโดยทั่วไปแก่ผู้สูงอายุรวมทั้งการฝึกอบรมอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และประธานชุมชน/กรรมการชุมชน

3. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ลดความซับซ้อนของเอกสาร ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและรูปแบบการเตรียมเอกสาร และเจ้าหน้าที่ ควรให้คำแนะนำการจดทะเบียนพาณิชย์อย่างถูกต้องแก่ผู้รับบริการ

4. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร ควรปรับลดขั้นตอน และเอกสารในการขออนุญาต และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้อำนวยความสะดวก

5. การให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนควรมีการจัดระบบของสถานที่จอดรถ และการระบายรถให้มีประสิทธิภาพ จัดพื้นที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทางเข้าและจุดบริการต่างๆ ให้ชัดเจน และปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้เหมาะสมกับ การให้บริการผู้สูงอายุและคนพิการ

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3.1 ประวัติความเป็นมา

ตำบลขุนทอง จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2522 โดยแยกออกจากตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ ตำบลขุนทอง ได้ตั้งชื่อมาจาก นายขุน ทองดวง ซึ่งเป็นกำนันตำบลด่านช้าง (ประมาณปี พ.ศ.2500) และเป็นกำนันมือปราบ ได้ร่วมกับทางราชการปราบปรามโจรผู้ร้ายที่มีชุกชนจนราบคาบ และท่านได้ย้ายภูมิลำเนาจากบ้านเดิม คือ บ้านหญ้าคา (ตำบลขุนทองในปัจจุบัน) มาตั้งหมู่บ้านใหม่ บริเวณทางสี่แยก และชาวบ้านได้ตั้งชื่อหมู่บ้านใหม่นี้เพื่อเป็นเกียรติแก่ นายขุน ทองดวง ว่า บ้านขุนทอง

ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลขุนทองเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2539 ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 111 ตอนที่ 52 ก. ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา และตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2539 และเปิดทำการมาจนถึงปัจจุบัน

2.3.2 ที่ตั้งและอาณาเขตติดต่อ

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ตั้งอยู่เลขที่ 333 หมู่ที่ 3 ตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา 30120 โดยมีระยะทางห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 111 กิโลเมตร และห่างจากที่ว่าการอำเภอบัวใหญ่ ประมาณ 10 กิโลเมตร ตามถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 202 (บัวใหญ่ - ชัยภูมิ) โดยมีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถิ่นใกล้เคียง โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลท่าวัด อำเภอแวงน้อย จังหวัดขอนแก่น
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลห้วยยาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา และ ตำบลโนนจาน อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลโนนสำราญ อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา และ ตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา

2.3.3 ภูมิประเทศ และสภาพภูมิอากาศ

- สภาพภูมิประเทศ องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 51 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 31,005 ไร่ สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่มีลักษณะราบเรียบถึงค่อนข้างราบเรียบ ใช้ทำนา ปลูกพืชไร่ และไม้ผล ส่วนสภาพพื้นที่มีลักษณะโดยเป็นที่ราบเอียงไม่สม่ำเสมอ ใช้ปลูกพืชไร่และไม้ผล มีลำห้วยน้อยและลำห้วยยางไหลผ่านทางตอนล่างของตำบลมีหนองน้ำทั้งหนองน้ำธรรมชาติ และหนองน้ำที่ขุดขึ้นมาใหม่กระจายอยู่ทั่วไป แต่ยังมีปริมาณน้อย ไม่เพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร ระดับความสูงประมาณ 140 – 250 เมตร จากระดับน้ำทะเล

- ลักษณะภูมิอากาศ ลักษณะภูมิอากาศของตำบล จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน แบ่งได้ 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายน มีอากาศร้อนและอบอ้าว

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านทะเลและมหาสมุทร ทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและฝนตกชุก

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพัดเอาความหนาวเย็นและความแห้งแล้งมา

2.3.4 ด้านการเมือง/การปกครอง

- **เขตการปกครอง** หมู่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่ตำบลขุนทองมีทั้งหมด จำนวน 12 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านขุนทองหมู่ที่ 2 บ้านโคกสี

หมู่ที่ 3 บ้านดอนคนทา	หมู่ที่ 4 บ้านโสกงูเหลือม
หมู่ที่ 5 บ้านเพียไซย์	หมู่ที่ 6 บ้านหญ้าคา
หมู่ที่ 7 บ้านหนองโดน	หมู่ที่ 8 บ้านโคกกลาง
หมู่ที่ 9 บ้านโคกสว่าง	หมู่ที่ 10 บ้านหนองหว้าเอน
หมู่ที่ 11 บ้านเกล็ดลิ้น	หมู่ที่ 12 บ้านหนองหิน

- การบริหาร

1. ฝ่ายสภา ได้แก่ ประธานสภา รองประธานสภา และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รวมจำนวน 22 คน

2. ฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3. พนักงานส่วนตำบล / พนักงานจ้างจำนวน 47 คน

- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 1 คน
- รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 1 คน
- สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน 21 คน
- กองคลัง	จำนวน 8 คน
- กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	จำนวน 9 คน
- กองช่าง	จำนวน 6 คน
- หน่วยตรวจสอบภายใน	จำนวน 0 คน

2.3.5 ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร(ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต) จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรอำเภอบัวใหญ่ ตำบลขุนทองมีจำนวนประชากรทั้งหมดรวม 7,965 คน แยกเป็นชาย 3,980 คน เป็นหญิง 3,985 คน และมีจำนวนครัวเรือนทั้งหมดประมาณ 2,170 หลังคาเรือน จำนวนประชากรเฉลี่ย 3.67 คนต่อหลังคาเรือน

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากรแยกเป็นรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน (หลัง)	ประชากรชาย (คน)	ประชากรหญิง (คน)	ประชากรรวม(คน)
1	บ้านขุนทอง	213	211	211	422
2	บ้านโคกสี	253	507	512	1019
3	บ้านดอนคนทา	248	429	436	865
4	บ้านโสกงูเหลือม	150	296	315	611
5	บ้านเพียไซย์	151	247	271	518
6	บ้านหญ้าคา	208	319	359	678
7	บ้านหนองโดน	88	172	141	3133
8	บ้านโคกกลาง	226	461	459	920
9	บ้านโคกสว่าง	161	299	294	593
10	บ้านหนองหว้าเอน	251	526	466	993
11	บ้านเกล็ดลิ้น	101	226	242	468
12	บ้านหนองหิน	120	287	279	566
	รวม	**2,170**	**3,980**	**3,985**	**7,965**

ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2564 สำนักบริหารการทะเบียน อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

2.3.6 สภาพทางสังคม

- **ด้านการศึกษา โรงเรียนประถมศึกษา/ขยายโอกาส จำนวน 7 แห่ง คือ**

- โรงเรียนบ้านโคกสี ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านขุนทอง
- โรงเรียนบ้านดอนคนทา ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านดอนคนทา
- โรงเรียนบ้านโสกงูเหลือม ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านโสกงูเหลือม
- โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 18 ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านเพียไซย์
- โรงเรียนบ้านหญ้าคาประชาเนรมิตร ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านหญ้าคา
- โรงเรียนบ้านโคกสว่าง ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 บ้านโคกสว่าง
- โรงเรียนบ้านหนองหว้าเอน ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านหนองหว้าเอน

โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนเกล็ดลิ้นวิทยาตั้งอยู่หมู่ที่ 1บ้านขุนทอง

ศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน จำนวน 2 แห่ง คือ

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกสี ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 บ้านโคกสี
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองหว้าเอน ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านหนองหว้าเอน

ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 12 แห่ง

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ตำบลขุนทอง จำนวน 1 แห่ง

- **สาธารณสุข** โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) จำนวน 2 แห่ง คือ
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกสีรับผิดชอบ หมู่ที่ 1,2,4,6,11,12
  - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดอนคนทา รับผิดชอบ หมู่ที่ 3,5,7,8, 9,10
  - อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 172 คน
  - ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.)จำนวน 12 แห่ง

- อาชญากรรม ตำบลขุนทองไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชนเล็กน้อยซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่ามี บางครัวเรือน ที่ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งไฟส่องสว่างสาธารณะตามถนนในหมู่บ้าน ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุ่นแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

- ป้อมยามตำรวจประจำตำบลจำนวน 1 แห่งคือ ป้อมยามสี่แยกบ้านขุนทองตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านขุนทอง
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)จำนวน 115 คน

- ตำรวจบ้านจำนวน 44 คน

- การสังคมสังเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ได้ดำเนินการด้านสงคมสังเคราะห์ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

2.3.7 โครงสร้างพื้นฐาน

- **การคมนาคม** องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองมีเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงกับเมืองอื่นๆ ได้แก่

1. เดินทางโดยรถประจำทางไปจังหวัดขอนแก่น ใช้เวลาเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง
2. เดินทางโดยรถประจำทางหรือรถไฟไปจังหวัดนครราชสีมา ใช้เวลาเดินทางประมาณ 2 ชั่วโมง
3. เดินทางโดยรถประจำทางไปจังหวัดชัยภูมิ ใช้เวลาเดินทางประมาณ 45 นาที

- **ถนน**

1. ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงแผ่นดิน มีดังนี้

ถนนลาดยาง	3	สาย	ระยะทางรวม	19,470	เมตร

2. ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท มีดังนี้

ถนนลาดยาง	1	สาย	ระยะทางรวม	3,500	เมตร

3. ถนนในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มีดังนี้

ถนนลาดยาง	1	สาย	ระยะทางรวม	6,600 เมตร

4. ถนนในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

ถนนคอนกรีต	79	สาย	ระยะทางรวม	18,925 เมตร
ถนนหินคลุก	15	สาย	ระยะทางรวม	85,455 เมตร
ถนนลูกรัง	33	สาย	ระยะทางรวม	37,244เมตร
ถนนดิน	15	สาย	ระยะทางรวม	26,403 เมตร

- **ไฟฟ้า** การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจาก

งบประมาณที่ค่อนข้างจำกัด องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จึงไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมได้ทั้งหมด ก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้วทุก ๆ ปี และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในหมู่บ้านต่าง ๆ รับทราบปัญหาแล้ว

- **ประปา** การประปา ครัวเรือนมีการใช้น้ำประปาคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปาต้องขอใช้จากพื้นที่อื่นทำให้มีค่าใช้จ่ายมาก ประปาของแต่ละหมู่บ้านยังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ยังไม่ประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำ สามารถที่จะจัดหาน้ำดิบสำหรับผลิตประปาให้หมู่บ้านได้ การแก้ปัญหาคือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในทันที และมีโครงการก่อสร้างระบบประปาก็ได้นำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) เพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองทั้ง 12 หมู่บ้าน ได้รับบริการน้ำจากแหล่งน้ำต่างๆ ดังนี้

เพื่อการอุปโภคบริโภค

- ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	10	แห่ง
- ประปาของ รพ.สต.	จำนวน	2	แห่ง
- บ่อบาดาล	จำนวน	67	บ่อ

เพื่อการเกษตร

- หนองน้ำ/สระน้ำ	จำนวน	17	แห่ง
- ลำห้วย	จำนวน	5	สาย
- ฝายน้ำล้นคอนกรีต	จำนวน	1	แห่ง
- อ่างเก็บน้ำขนาดเล็ก	จำนวน	5	แห่ง

- **โทรศัพท์**
  - เบอร์โทรศัพท์องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำนวน 2 หมายเลข คือ หมายเลข 0-4475-6283 และ 0-4475-6284
  - เสาร์รับสัญญาณโทรศัพท์ 3 เครือข่าย
  - หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่ตำบล
  - ตู้โทรศัพท์สาธารณะจำนวน 6 แห่ง (ใช้การไม่ได้)

- **ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์** มีไปรษณีย์ประจำตำบล ที่บ้านขุนทอง หมู่ที่ 1 จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่ง

วัน) หยุดวันอาทิตย์ มีรถประจำทางสายบัวใหญ่-ชัยภูมิ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการทุก ๆ ชั่วโมง และทุกวัน

2.3.8 ระบบเศรษฐกิจ

- การเกษตร_ประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลขุนทองประกอบอาชีพกระเกษตรกรรมเป็นหลัก โดยมีพื้นที่ทำการเกษตร ประมาณร้อยละ 70 ของพื้นที่ทั้งหมด พืชเศรษฐกิจส่วนใหญ่เป็นการทำนาข้าว ไร่มันสำปะหลัง ไร่อ้อย ปลูกหม่อน พืชผัก เห็ดและไม้ผล ตามลำดับ การทำนาต้องอาศัยน้ำฝน ซึ่งบางครั้งมีปัญหาฝนทิ้งช่วงทำให้ผลผลิตเสียหาย ในด้านการเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่ ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด ไก่ และเลี้ยงปลา ตามลำดับ โดยมีพื้นที่ถือครองการเกษตรทั้งหมดประมาณ 26,527 ไร่ (ร้อยละ 86.41 ของพื้นที่ทั้งหมด) แบ่งเป็น

- พื้นที่นาข้าว 23,080 ไร่ (ร้อยละ87 ของพื้นที่ทั้งหมด)
- พื้นที่สวน 2,113 ไร่ (ร้อยละ 7.97 ของพื้นที่ทั้งหมด)
- พื้นที่พืชไร่ 1,334 ไร่ (ร้อยละ 5.03 ของพื้นที่ทั้งหมด)
- หมอดินอาสาประจำตำบล คือ นายหนูพัด นาแก้ว
- หมอดินอาสาประจำอำเภอ คือ นายอนุวัฒน์ ปาริเวสัง

- การประมง (ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองไม่มีการประมง)

- การปศุศัตว์ เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ มีกลุ่มเลี้ยงสัตว์ต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มอาชีพเลี้ยงโค-กระบือบ้านขุนทอง หมู่ที่ 1
2. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนโค-กระบือ บ้านหนองโดน หมู่ที่ 7
3. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนโค-กระบือ บ้านโคกกลาง หมู่ที่ 8
4. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนโค-กระบือ บ้านหนองหว้าเอน หมู่ที่ 10
5. กลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองหิน หมู่ที่ 12
6. ฟาร์มเลี้ยงสุกร 4 แห่ง
7. ฟาร์มเลี้ยงไก่ 1 แห่ง

- การบริการ มีโรงแรม 2 แห่งและร้านเกมส์ 3 แห่ง

- การท่องเที่ยว ในเขตตำบลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

- อุตสาหกรรม จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 21 แห่ง

- การพาณิชย์ สถานีบริการน้ำมันและก๊าซ 3 แห่ง**และ**ร้านค้าต่างๆ 85 แห่ง

- **กลุ่มอาชีพ** มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 14 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มอาชีพเลี้ยงโค-กระบือบ้านขุนทอง หมู่ที่ 1
2. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนโค-กระบือ บ้านหนองโดน หมู่ที่ 7
3. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนโค-กระบือ บ้านโคกกลาง หมู่ที่ 8
4. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนโค-กระบือ บ้านหนองหว้าเอน หมู่ที่ 10
5. กลุ่มเลี้ยงโคบ้านหนองหิน หมู่ที่ 12
6. กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์บ้านดอนคนทา หมู่ที่ 3
7. กลุ่มผลิตภัณฑ์ข้าวหอมมะลิบ้านหญ้าคา หมู่ที่ 6
8. กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์บ้านหญ้าคา หมู่ที่ 6
9. กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์บ้านโคกสว่าง หมู่ที่ 9
10. กลุ่มเกษตรอินทรีย์บ้านหนองหว้าเอน หมู่ที่ 10
11. กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพบ้านหนองหว้าเอน หมู่ที่ 10
12. กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษบ้านหนองหว้าเอน หมู่ที่ 10
13. กลุ่มปลูกหม่อนเลี้ยงไหมบ้านโคกกลาง หมู่ที่ 8
14. กลุ่มถักตะกร้าหญ้าคา หมู่ที่ 6

- **แรงงาน** จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

2.3.10 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

- **การนับถือศาสนา** ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ บางส่วนนับถือศาสนาคริสต์ นิยายโรมันคาทอลิก มีประเพณีการทำบุญตามพระพุทธศาสนาในเดือนต่างๆ ที่สืบสานต่อเนื่องกันมา มีความ

เป็นอยู่แบบเครือญาติ ผูกพันและพึ่งพาอาศัยกัน ให้ความเคารพนับถือพระสงฆ์ ผู้อาวุโส และผู้นำชุมชน เป็นต้น โดยมีสถาบันและองค์กรทางศาสนา ดังนี้

1. วัด/สำนักสงฆ์ มีจำนวน 10 แห่ง คือ

1) วัดบ้านขุนทองตั้งอยู่หมู่ที่ 1บ้านขุนทอง

2) วัดโคกสีตั้งอยู่หมู่ที่ 2บ้านโคกสี

3) วัดดอนคนทาตั้งอยู่หมู่ที่ 3บ้านดอนคนทา

4) วัดโสกงูเหลือมตั้งอยู่หมู่ที่ 4บ้านโสกงูเหลือม

5) วัดเพียไซย์ดอนกระชายตั้งอยู่หมู่ที่ 5บ้านเพียไซย์

6) วัดหญ้าคาตั้งอยู่หมู่ที่ 6บ้านหญ้าคา

7) วัดหนองโดนตั้งอยู่หมู่ที่ 7บ้านหนองโดน

8) วัดโคกกลางตั้งอยู่หมู่ที่ 8บ้านโคกกลาง

9) วัดโคกสว่างตั้งอยู่หมู่ที่ 9บ้านโคกสว่าง

10) วัดหนองหว้าเอนตั้งอยู่หมู่ที่ 10บ้านหนองหว้าเอน

2. โบสถ์คริสต์ มีจำนวน 1 แห่ง คือ วัดคาทอลิกโคกสีตั้งอยู่หมู่ที่ 2บ้านโคกสี

3. สำนักปฏิบัติธรรม มีจำนวน 2 แห่ง คือ

1) ศูนย์ปฏิบัติธรรมประจำอำเภอบัวใหญ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านดอนคนทา

2) สำนักปฏิบัติธรรมบ้านหญ้าคา ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านหญ้าคา

- ประเพณีและงานประจำปี

1. ประเพณีบัวไหม บัวใหญ่ จัดขึ้นกลางเดือนมีนาคมของทุกปี
2. ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุเนื่องในวันสงกรานต์ของทุกปี
3. ประเพณีถวายเทียนพรรษาเนื่องในวันเข้าพรรษาของทุกปี
4. ประเพณีบุญทอดเทียนโฮม
5. ประเพณีลอยกระทง
6. งานปริวาสกรรม
7. ประเพณีบุญเดือนสาม

- **ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น**_ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลขุนทองได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอิสาน

- **สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก**_ประชาชนในเขตตำบลขุนทองได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่วยบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่ ตะกร้าสานเส้นพลาสติก

2.3.11 . ทรัพยากรธรรมชาติ

- **น้ำ** ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำที่นำมาผลิตเป็นประปาของแต่ละหมู่บ้านส่วนมากจะเป็นน้ำบาดาล มีพื้นที่เช่นบ้านโคกสว่าง ไม่สามารถเจาะน้ำบาดาลขึ้นมาใช้อุปโภคและบริโภคได้เนื่องจากน้ำเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

- **ป่าไม้** มีไม้ยืนต้นขึ้นสลับประปราย เป็นป่าเสื่อมโทรมและป่าในเขตป่าสงวนแห่งชาติ เช่น ป่าบ้านขุนทอง ป่าบ้านโคกสี และป่าบ้านโสกงูเหลือม

- **ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่นโครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้อมูลที่เก็บรวมรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำนวน 7,965 คน จาก 12 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านขุนทอง	หมู่ที่ 2 บ้านโคกสี
หมู่ที่ 3 บ้านดอนคนทา	หมู่ที่ 4 บ้านโสกงูเหลือม
หมู่ที่ 5 บ้านเพียไซย์	หมู่ที่ 6 บ้านหญ้าคา
หมู่ที่ 7 บ้านหนองโดน	หมู่ที่ 8 บ้านโคกกลาง
หมู่ที่ 9 บ้านโคกสว่าง	หมู่ที่ 10 บ้านหนองหว้าเอน
หมู่ที่ 11 บ้านเกล็ดลิ้น	หมู่ที่ 12 บ้านหนองหิน

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973: 125) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่าสูตร $n = \frac{7,965}{1 + 7,965(0.05)^2}$ = 380.88 หรือ 381 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในหมู่บ้านใดหมู่บ้านหนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

บ้าน	ประชากร(คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านขุนทอง	422	5.30	21.19
บ้านโคกสี	1019	12.79	51.17
บ้านดอนคนทา	865	10.86	43.44
บ้านโสกงูเหลือม	611	7.67	30.68
บ้านเพียไซย์	518	6.50	26.01
บ้านหญ้าคา	678	8.51	34.05
บ้านหนองโดน	313	3.93	15.72
บ้านโคกกลาง	920	11.55	46.20
บ้านโคกสว่าง	593	7.45	29.78
บ้านหนองหว้าเอน	992	12.45	49.82
บ้านเกล็ดลิ้น	468	5.88	23.50
บ้านหนองหิน	566	7.11	28.42
รวม	**7,965**	**100**	**400**

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ขณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมโดยองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for windows ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย 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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

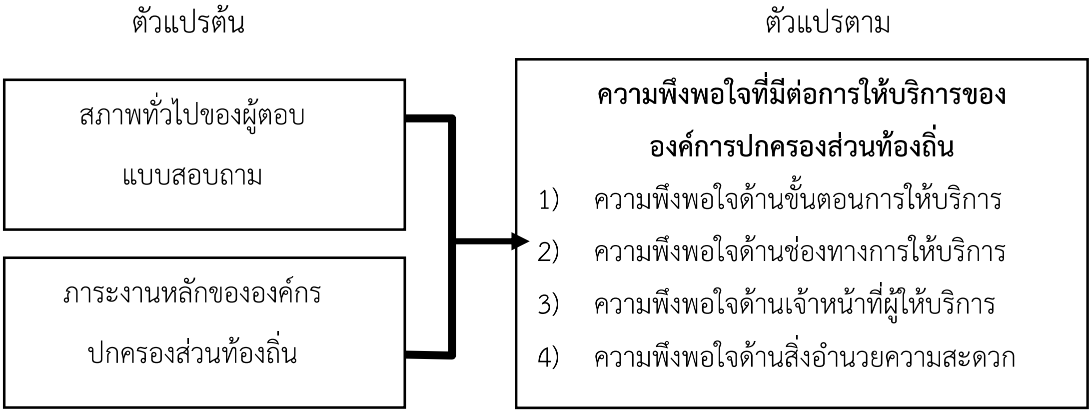
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

3.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ดังภาพที่ 3.1 ดังนี้



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษา ได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ของกลุ่มตัวอย่าง

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง โดยภาพรวม

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามส่วนงาน

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

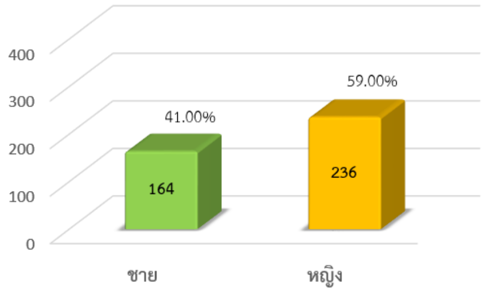
4.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ร้อยละ 59.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีร้อยละ 41.00 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1

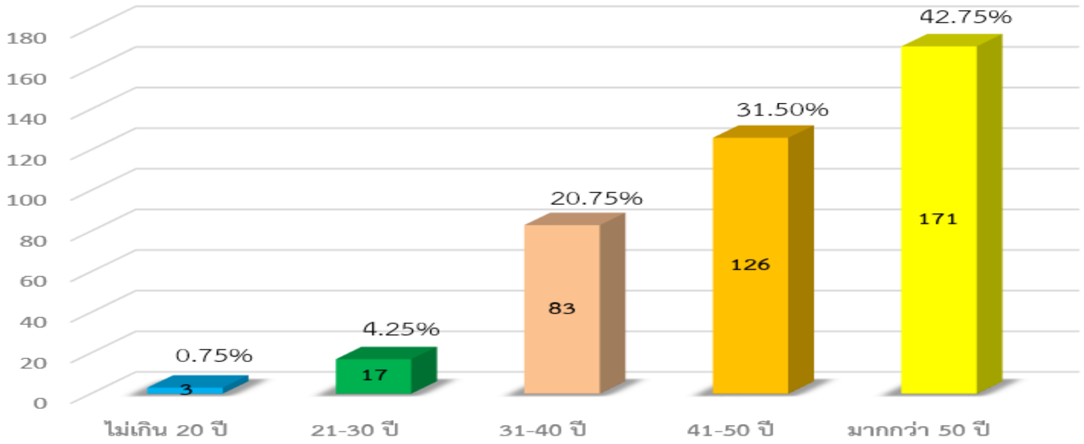


	ชาย	หญิง	รวม
จำนวน	164	236	400
ร้อยละ	41.00	59.00	100.00

ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.75 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมา ร้อยละ 31.50 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และร้อยละ 20.75 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.2

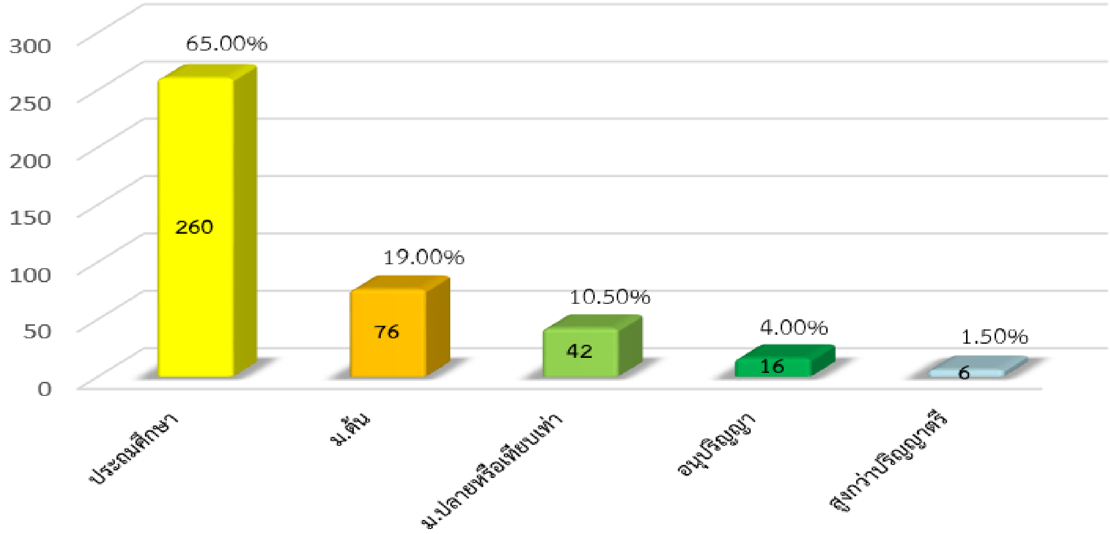


	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	รวม
จำนวน	3	17	83	126	171	400
ร้อยละ	0.75	4.25	20.75	31.50	42.75	100.00

ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาร้อยละ 19.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และร้อยละ 10.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3

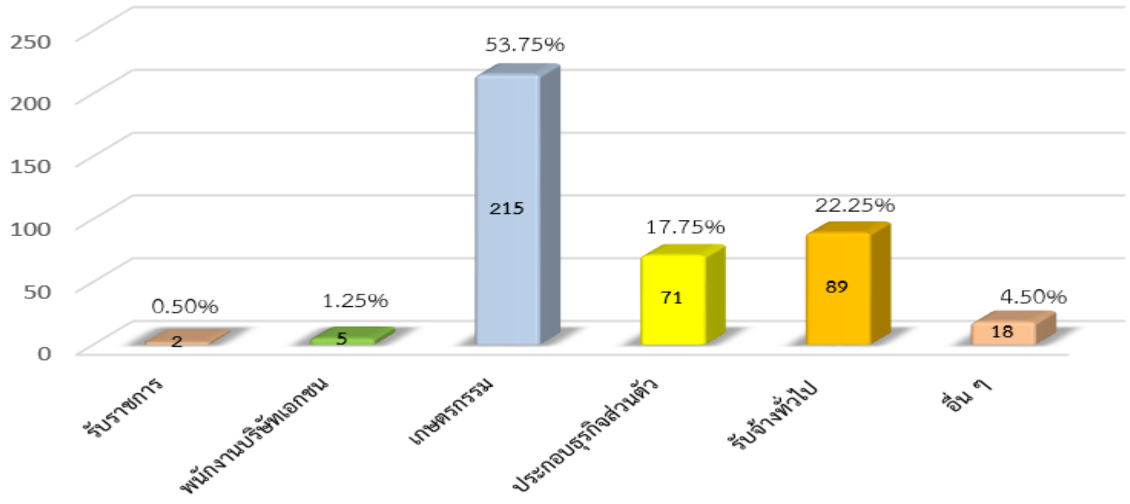


	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	อนุปริญญา	สูงกว่าปริญญาตรี	รวม
จำนวน	260	76	42	16	6	400
ร้อยละ	65.00	19.00	10.50	4.00	1.50	100

ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.75 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมา ร้อยละ 22.25 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และ ร้อยละ 17.75 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4

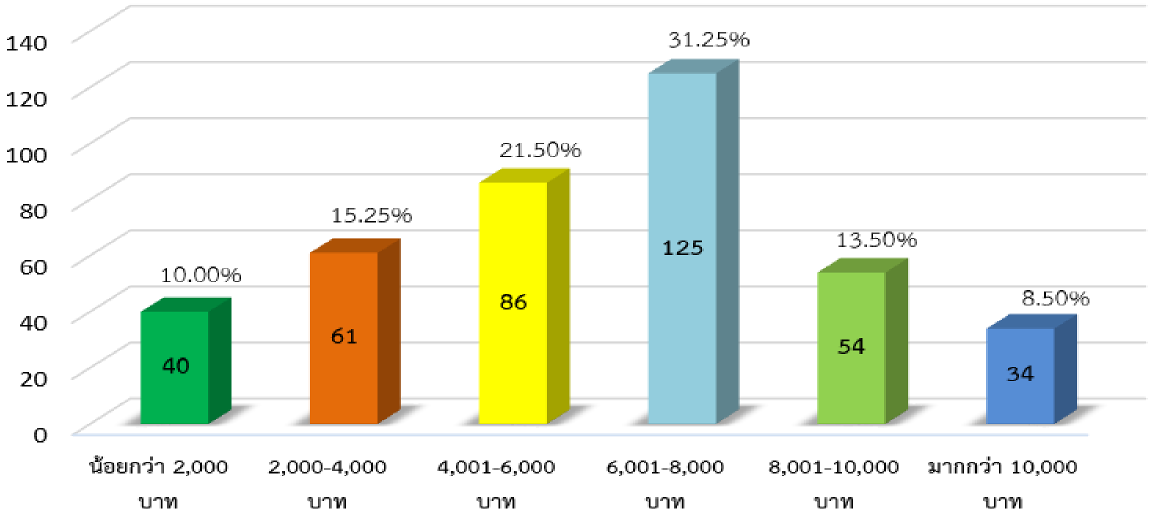


	รับราชการ	พนักงานบริษัทเอกชน	เกษตรกรรม	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป	อื่น ๆ	รวม
จำนวน	2	5	215	71	89	18	400
ร้อยละ	0.50	1.25	53.75	17.75	22.25	4.50	100.00

ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.25 มีรายได้ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมา ร้อยละ 21.50 มีรายได้ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท และร้อยละ 15.25 มีรายได้ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



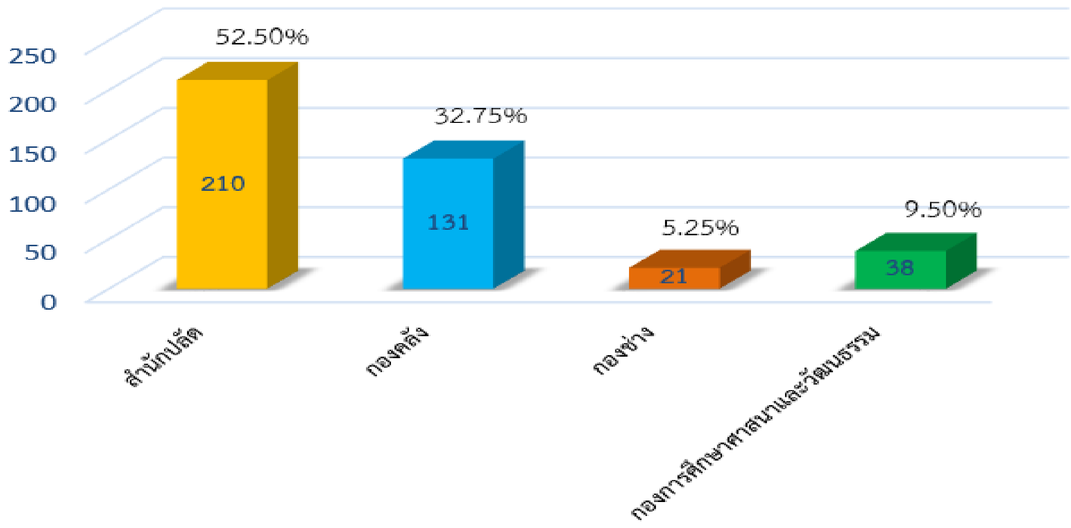
	น้อยกว่า 2,000 บาท	2,000 - 4,000 บาท	4,001 - 6,000 บาท	6,001 - 8,000 บาท	8,001 - 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	รวม
จำนวน	40	61	86	125	54	34	400
ร้อยละ	10.00	15.25	21.50	31.25	13.50	8.50	100.00

ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.50 มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักปลัด รองลงมาร้อยละ 32.75 ติดต่อขอรับบริการจากกองคลัง ร้อยละ 9.50 มาติดต่อขอรับบริการจากกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และร้อยละ 5.25 มาขอรับบริการจากกองช่าง ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6

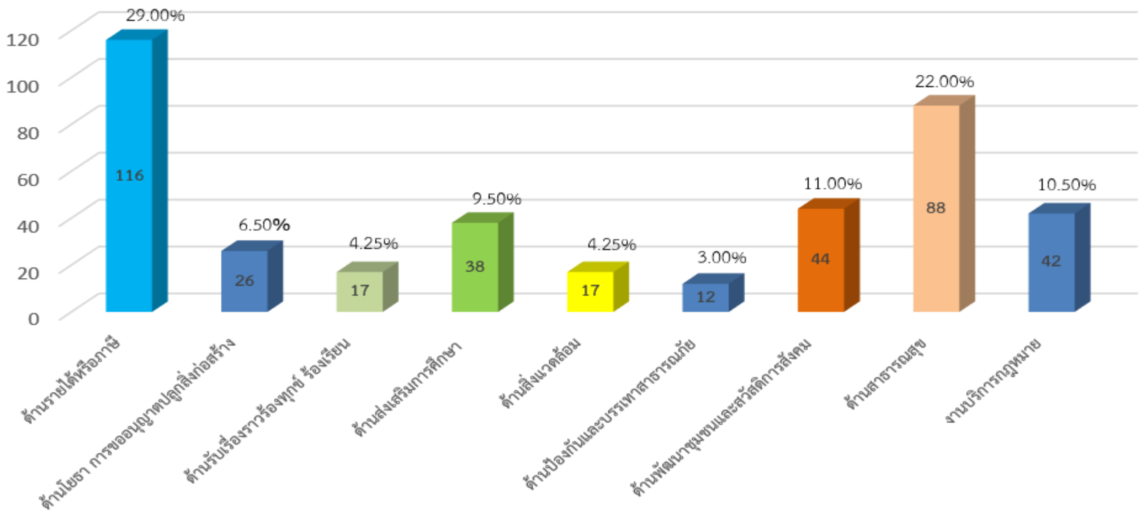


	สำนักปลัด	กองคลัง	กองช่าง	กองการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม	รวม
จำนวน	210	131	21	38	400
ร้อยละ	52.50	32.75	5.25	9.50	100.00

ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการ

4.2.2 ภาระงานหรือกิจกรรมหลักที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.00 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาร้อยละ 22.00 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข และร้อยละ 11.00 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7

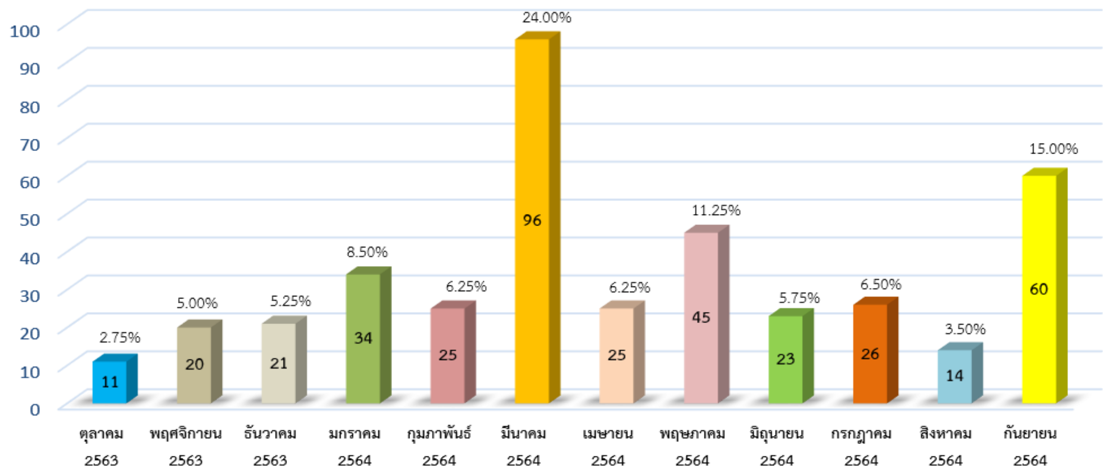


	ด้านรายได้หรือภาษี	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ด้านรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	ด้านส่งเสริมการศึกษา	ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ด้านสาธารณสุข	งานบริการกฎหมาย	รวม
จำนวน	116	26	17	38	17	12	44	88	42	400
ร้อยละ	29.00	6.50	4.25	9.50	4.25	3.00	11.00	22.00	10.50	100.00

ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลักที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการ

4.2.3 ช่วงเวลาที่เคยมาใช้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 24.00 เคยมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมีนาคม 2564 รองลงมาร้อยละ 15.00 เคยมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนกันยายน 2564 และร้อยละ 11.25 เคยมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8

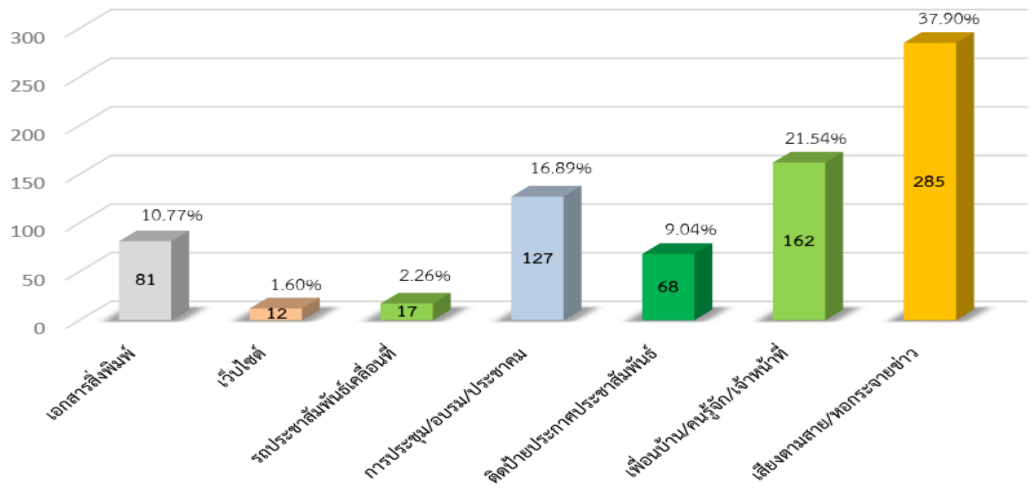


	ตุลาคม 2563	พฤศจิกายน 2563	ธันวาคม 2563	มกราคม 2564	กุมภาพันธ์ 2564	มีนาคม 2564	เมษายน 2564	พฤษภาคม 2564	มิถุนายน 2564	กรกฎาคม 2564	สิงหาคม 2564	กันยายน 2564	รวม
จำนวน	11	20	21	34	25	96	25	45	23	26	14	60	400
ร้อยละ	2.75	5.00	5.25	8.50	6.25	24.00	6.25	11.25	5.75	6.50	3.50	15.00	100.00

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เคยมาใช้บริการ

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 37.90 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมาร้อยละ 21.54 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่ และร้อยละ 16.89 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุม/อบรม/ประชาคม ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.9



	เอกสารสิ่งพิมพ์	เว็บไซต์	รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	การประชุม/อบรม/ประชาคม	ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์	เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่	เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	รวม
จำนวน	81	12	17	127	68	162	285	752
ร้อยละ	10.77	1.60	2.26	16.89	9.04	21.54	37.90	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทาง การรับข้อมูลข่าวสาร

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง โดยภาพรวม

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง โดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.94	4.80	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.84	4.79	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.48	4.82	0.46	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.30	4.81	0.45	มากที่สุด
ภาพรวม	**96.20**	**4.81**	**0.45**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง โดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	95.22	4.76	0.54	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	96.20	4.81	0.44	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	96.46	4.82	0.47	มากที่สุด
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	96.60	4.83	0.39	มากที่สุด
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	95.46	4.77	0.48	มากที่สุด
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.68	4.78	0.45	มากที่สุด
รวม	**95.94**	**4.80**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

2. **ด้านช่องทางการให้บริการ**

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	**ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)**	Mean	S.D.	**การแปลผล**
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	95.66	4.78	0.54	มากที่สุด
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	94.44	4.72	0.45	มากที่สุด
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	96.44	4.83	0.39	มากที่สุด
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	96.30	4.82	0.44	มากที่สุด
5. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	96.22	4.81	0.39	มากที่สุด
6. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	96.06	4.80	0.36	มากที่สุด
7. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต	95.56	4.77	0.44	มากที่สุด
รวม	**95.84**	**4.79**	**0.43**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	95.44	4.77	0.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	96.22	4.81	0.51	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	97.04	4.85	0.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	96.72	4.84	0.42	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	97.40	4.87	0.35	มากที่สุด
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาค	96.04	4.80	0.46	มากที่สุด
รวม	**96.48**	**4.82**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวย ความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสิ่งอำนวนความสะดวก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	95.76	4.79	0.58	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	96.42	4.82	0.46	มากที่สุด
3. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	96.48	4.82	0.43	มากที่สุด
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	96.40	4.80	0.40	มากที่สุด
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	96.76	4.84	0.45	มากที่สุด
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	96.62	4.83	0.34	มากที่สุด
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	96.04	4.80	0.51	มากที่สุด
รวม	**96.30**	**4.81**	**0.45**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามส่วนงาน

4.4.1 สำนักปลัด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.66	4.83	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.70	4.78	0.48	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.26	4.86	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.02	4.85	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	**96.66**	**4.83**	**0.42**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัด มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

4.4.2 กองคลัง

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.04	4.80	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.66	4.78	0.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.44	4.87	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.86	4.84	0.45	มากที่สุด
ภาพรวม	**96.50**	**4.82**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

4.4.3กองช่าง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.84	4.79	0.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.48	4.77	0.64	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.48	4.82	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.06	4.80	0.49	มากที่สุด
ภาพรวม	**95.97**	**4.79**	**0.53**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองช่าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

4.4.4กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.20	4.81	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.48	4.77	0.51	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.82	4.84	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.48	4.82	0.48	มากที่สุด
ภาพรวม	**96.25**	**4.81**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามรายด้าน และภาระงาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านส่งเสริมการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานบริการกฎหมาย สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

4.5.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.08	4.80	0.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.62	4.78	0.62	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.02	4.85	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.46	4.82	0.45	มากที่สุด
ภาพรวม	**96.30**	**4.81**	**0.51**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

4.5.2 งานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.88	4.79	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.42	4.77	0.54	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.64	4.83	0.34	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.42	4.82	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	**96.09**	**4.80**	**0.43**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

4.5.3 งานด้านส่งเสริมการศึกษา

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านส่งเสริมการศึกษา

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.80	4.79	0.59	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.28	4.76	0.67	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.44	4.82	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.30	4.81	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	**95.95**	**4.79**	**0.51**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านส่งเสริมการศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

4.5.4 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.24	4.81	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.64	4.78	0.58	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.08	4.85	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.64	4.83	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	**96.40**	**4.82**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

4.5.5 งานด้านบริการกฎหมาย

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านบริการกฎหมาย

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.46	4.77	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.24	4.76	0.58	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.22	4.81	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.86	4.79	0.45	มากที่สุด
ภาพรวม	**95.69**	**4.78**	**0.48**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

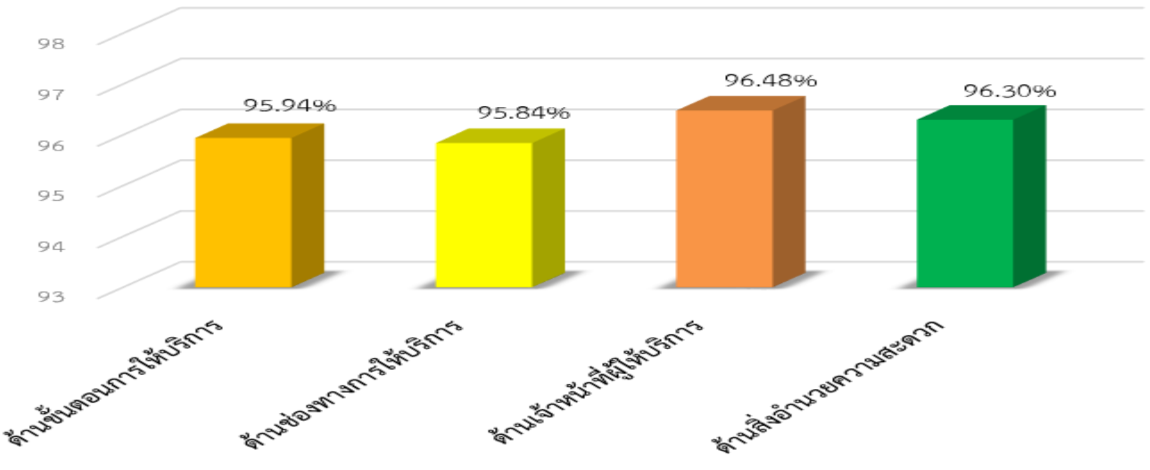
4.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.6.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง โดยภาพรวม

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.94	4.80	0.46	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.84	4.79	0.43	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.48	4.82	0.46	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.30	4.81	0.45	10
ภาพรวม	**96.20**	**4.81**	**0.45**	**10**

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.94 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.84 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.10



ภาพที่ 4.10 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

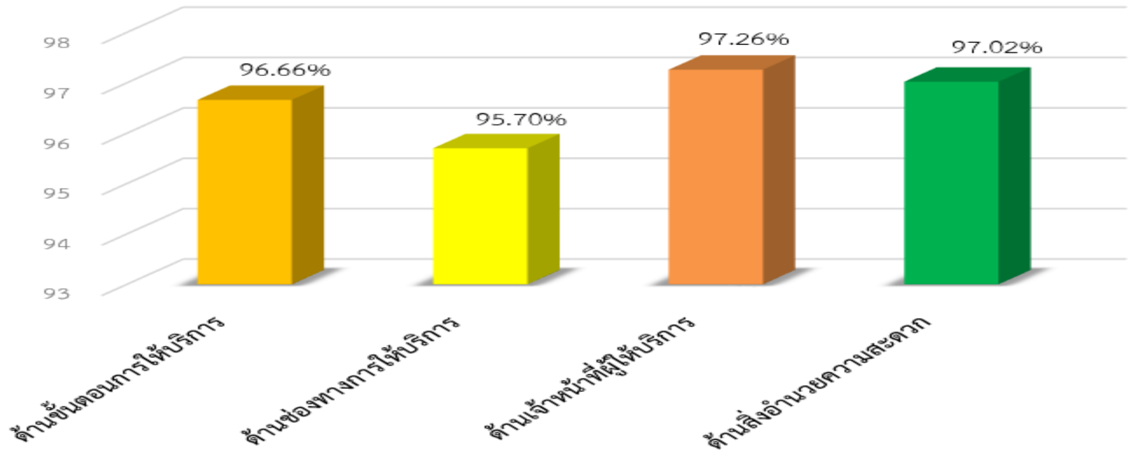
4.6.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามส่วนงาน

1. สำนักปลัด

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการสำนักปลัด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.66	4.83	0.46	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.70	4.78	0.48	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.26	4.86	0.32	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.02	4.85	0.40	10
ภาพรวม	**96.66**	**4.83**	**0.42**	**10**

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด อยู่ในระดับร้อยละ 96.66 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.26 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.02 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.66 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.11



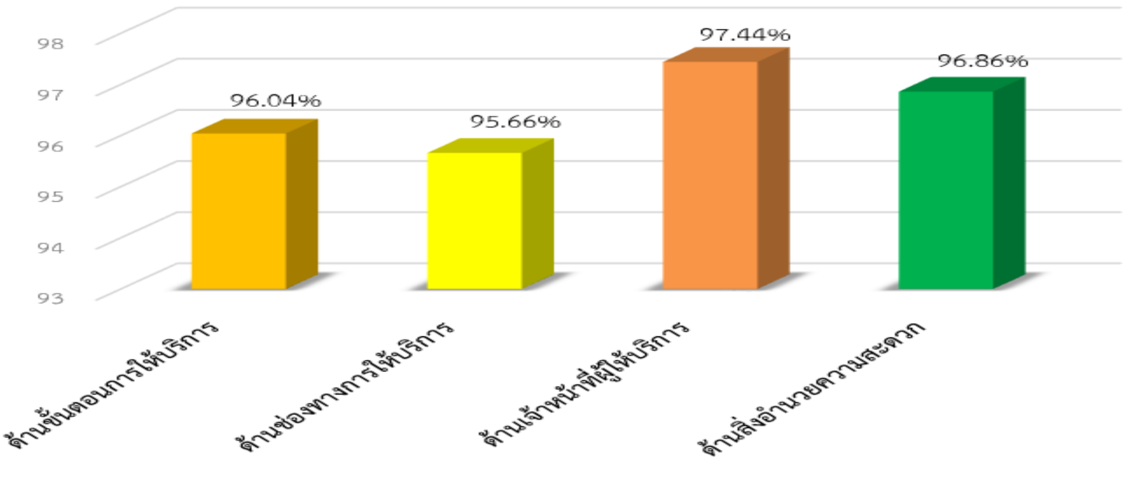
ภาพที่ 4.11 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการสำนักปลัด จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

2. กองคลัง

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการกองคลัง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.04	4.80	0.44	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.66	4.78	0.55	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.44	4.87	0.39	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.86	4.84	0.45	10
ภาพรวม	**96.50**	**4.82**	**0.46**	**10**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองคลัง อยู่ในระดับร้อยละ 96.50 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.86 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.04 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.66 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4.12



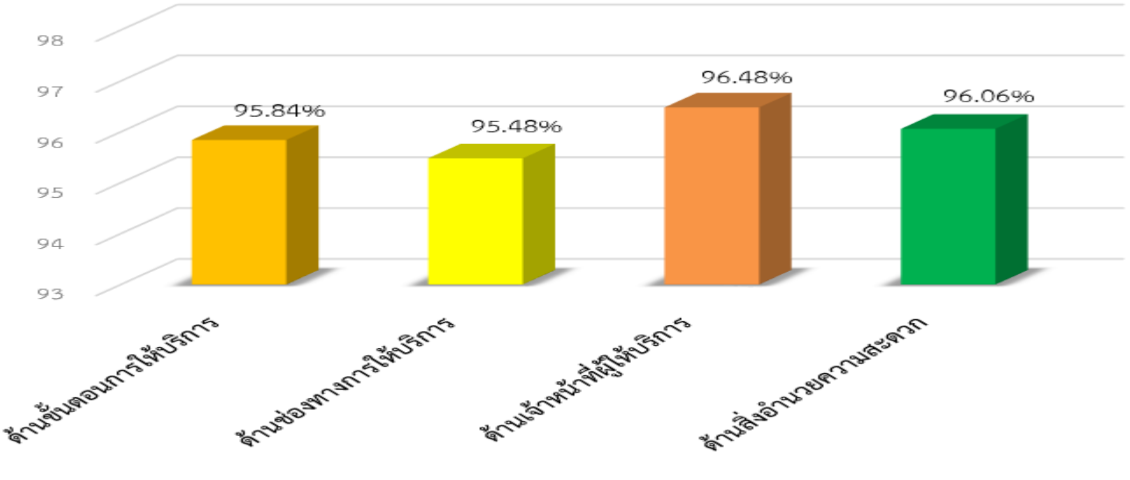
ภาพที่ 4.12 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

3. กองช่าง

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการกองช่าง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.84	4.79	0.58	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.48	4.77	0.64	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.48	4.82	0.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.06	4.80	0.49	10
ภาพรวม	**95.97**	**4.79**	**0.53**	**10**

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองช่าง อยู่ในระดับร้อยละ 95.97 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.06 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.84 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.13



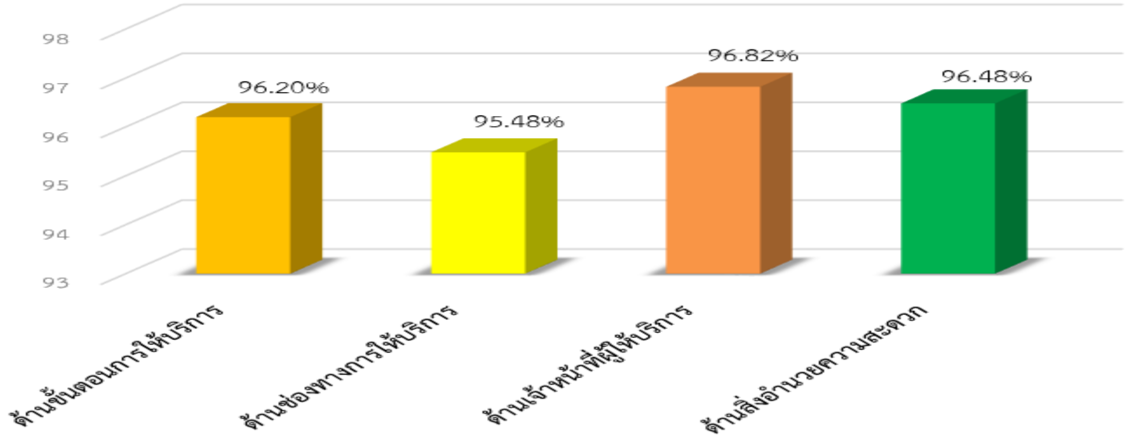
ภาพที่ 4.13 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

4. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.20	4.81	0.49	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.48	4.77	0.51	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.82	4.84	0.36	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.48	4.82	0.48	10
ภาพรวม	**96.25**	**4.81**	**0.46**	**10**

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม อยู่ในระดับร้อยละ 96.25 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.82 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.14



ภาพที่ 4.14 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

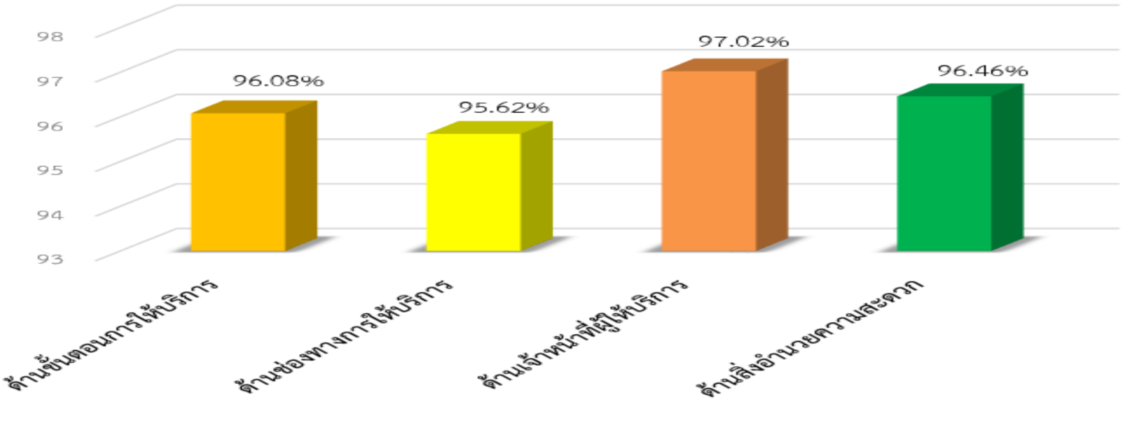
4.6.3 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

1. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.08	4.80	0.58	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.62	4.78	0.62	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.02	4.85	0.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.46	4.82	0.45	10
ภาพรวม	**96.30**	**4.81**	**0.51**	**10**

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.02 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.08 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.62 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4.15



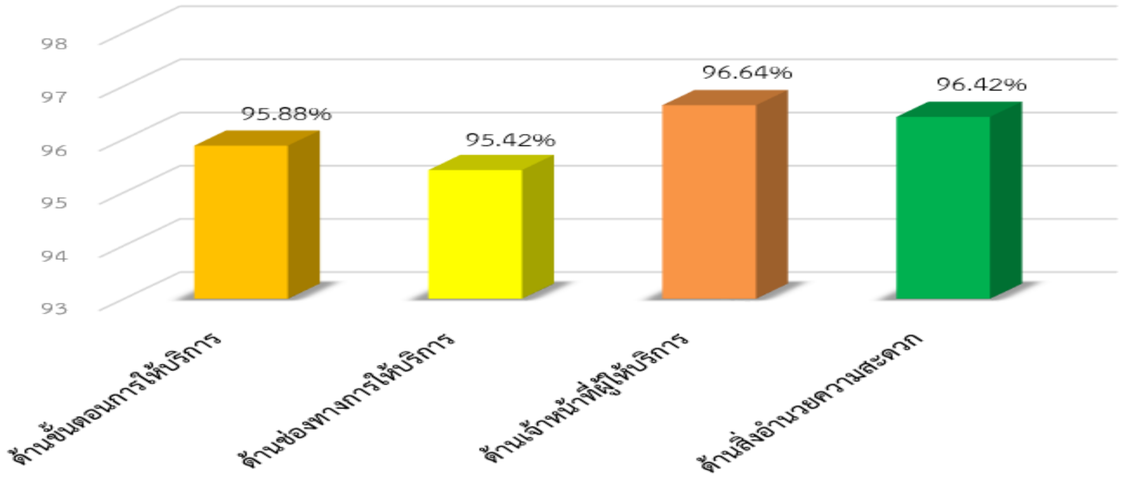
ภาพที่ 4.15 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

2. งานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพในงานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.88	4.79	0.45	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.42	4.77	0.54	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.64	4.83	0.34	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.42	4.82	0.38	10
ภาพรวม	**96.09**	**4.80**	**0.43**	**10**

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.09 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.64 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.42 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.88 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.42 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4.16



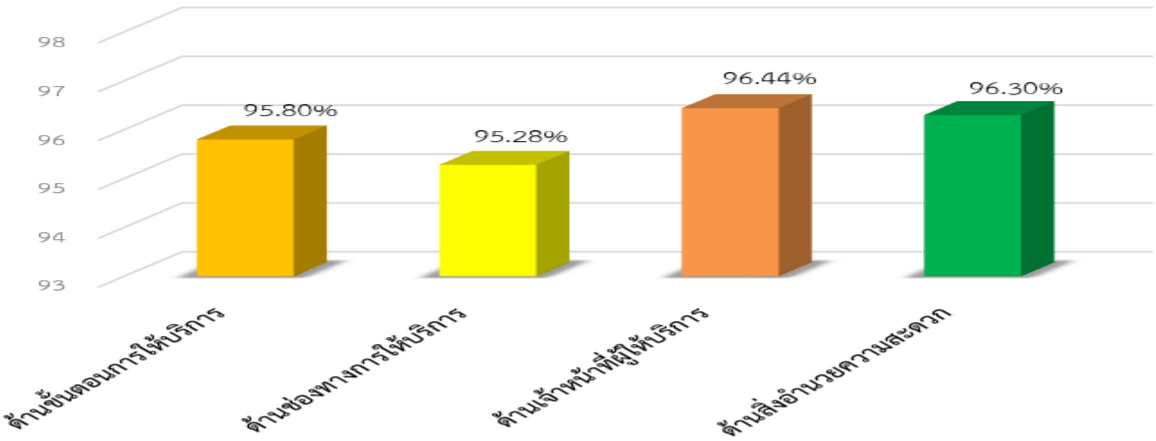
ภาพที่ 4.16 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

3. งานด้านส่งเสริมการศึกษา

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านส่งเสริมการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานด้านส่งเสริมการศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.80	4.79	0.59	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.28	4.76	0.67	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.44	4.82	0.36	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.30	4.81	0.42	10
ภาพรวม	**95.95**	**4.79**	**0.51**	**10**

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านส่งเสริมการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.95 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.28 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.17



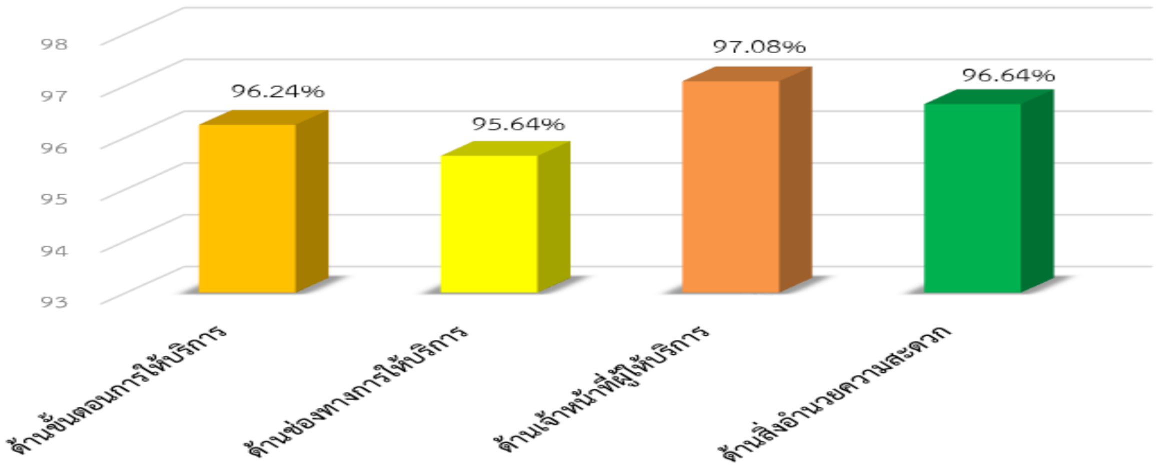
ภาพที่ 4.17 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านส่งเสริมการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

4. งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.24	4.81	0.48	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.64	4.78	0.58	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.08	4.85	0.38	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.64	4.83	0.40	10
ภาพรวม	**96.40**	**4.82**	**0.46**	**10**

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.08 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.64 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.24 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.64 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.18



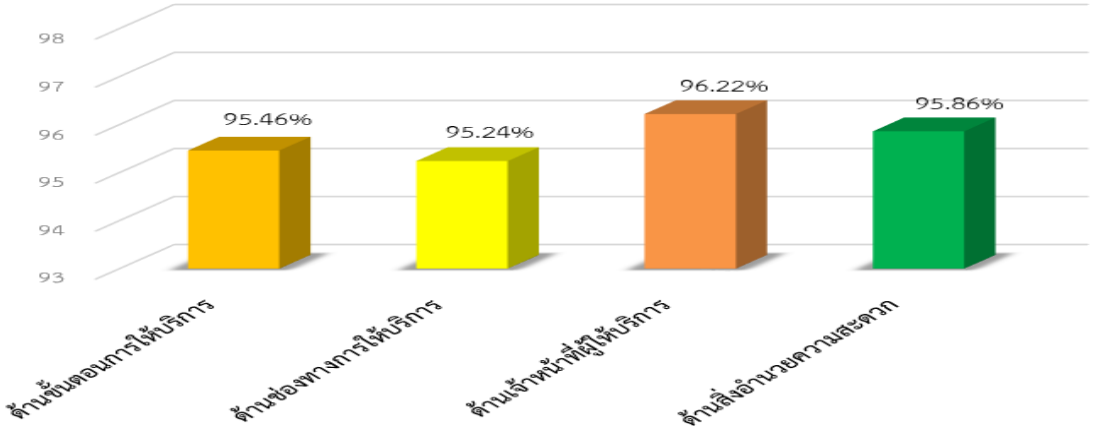
ภาพที่ 4.18 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

5. งานด้านบริการกฎหมาย

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานด้านบริการกฎหมาย	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	Mean	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.46	4.77	0.48	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	95.24	4.76	0.58	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.22	4.81	0.42	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.86	4.79	0.45	10
ภาพรวม	**95.69**	**4.78**	**0.48**	**10**

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.69 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.22 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.86 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.24 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.19



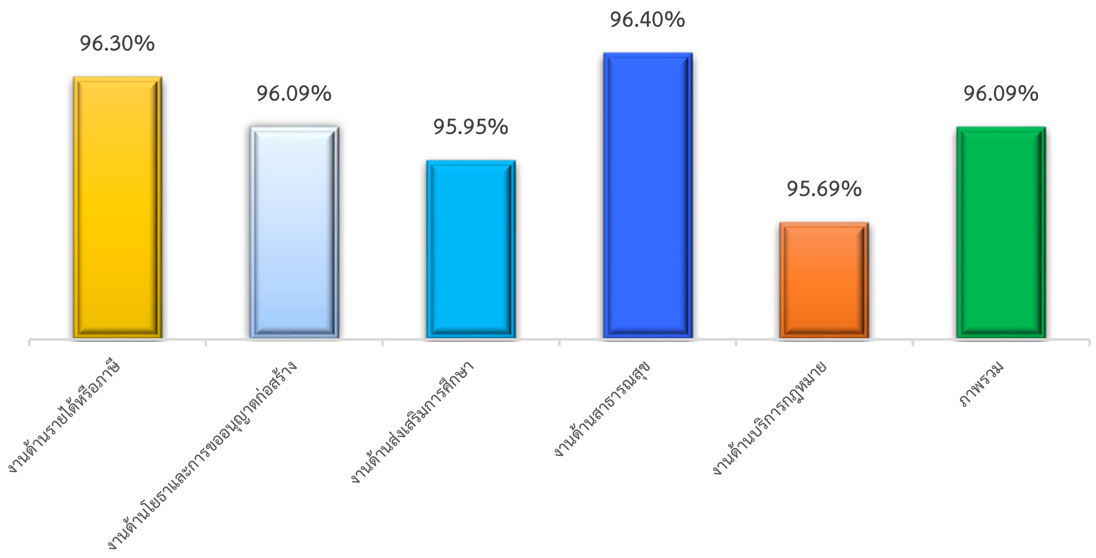
ภาพที่ 4.19 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการในงานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

4.6.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก และภาพรวมทั้ง 5 งาน

ภาระงาน หรือกิจกรรมหลัก	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	96.30	10
2. งานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง	96.09	10
3. งานด้านส่งเสริมการศึกษา	95.95	10
4. งานด้านสาธารณสุข	96.40	10
5. งานด้านบริการกฎหมาย	95.69	10
ภาพรวม	**96.09**	**10**

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 96.09 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยพอใจต่องานด้านด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจต่องานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง ร้อยละ 96.09 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจต่องานด้านส่งเสริมการศึกษา ร้อยละ 95.95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 95.69 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สามารถแสดงได้ ดังภาพที่ 4.20



ภาพที่ 4.20 แสดงร้อยละของระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก และภาพรวมทั้ง 5 งาน

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

4.7.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกดี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เอกสารต่างๆเข้าใจง่ายและชัดเจนดี

4.7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการ one stop service ให้มากขึ้น

4.7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร
- ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ด้วยความถูกต้อง

4.7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ประชาชนต้องการให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนอกสถานที่ให้บริการ เช่น นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม และห้องน้ำ

4.7.5 ด้านอื่น ๆ

- ประชาชนต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เพื่อความปลอดภัยและสะดวกคมนาคม
- การจัดระบบการระบายน้ำ เพื่อป้องกันการเกิดน้ำท่วมขังในฤดูฝนของแต่ละหมู่บ้าน
- ควรเพิ่มจำนวนหลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน รวมไปถึงการตรวจสอบและซ่อมแซม ให้หลอดไฟฟ้าพร้อมใช้งาน

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง ซึ่งมีผลการศึกษา สามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามส่วนงาน

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

5.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 59.00 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.75 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 65.00 ประกอบอาชีพอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 53.75 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.25

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ 52.50 มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานปลัด โดยพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 29.00 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ทั้งนี้ร้อยละ 24.00 เคยมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมีนาคม 2564 และประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1.ด้านขั้นตอนการให้บริการจากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ขุนทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ ส่วนขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.76

2. ด้านช่องทางการให้บริการ จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ ส่วนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.72

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ขุนทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.77

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ ส่วนสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.79

5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามส่วนงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามส่วนงาน ได้แก่สำนักงานปลัด อบต. กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

5.4.1 สำนักงานปลัด อบต.จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการสำนักงานปลัด อบต.มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5.4.2 กองคลัง จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองคลังมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.78ตามลำดับ

5.4.3 กองช่าง จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองช่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนด้านด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

5.4.4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84

รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามรายด้าน และภาระงาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง งานด้านส่งเสริมการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานบริการกฎหมาย สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้

5.5.1 งานด้านรายได้หรือภาษี จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5.5.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านโยธา/ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

5.5.3 งานด้านส่งเสริมการศึกษา จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

5.5.4 งานด้านสาธารณสุข จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5.5.5 งานด้านบริการกฎหมาย จากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

5.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.6.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง โดยภาพรวม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.94 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.84 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามส่วนงาน

1. สำนักงานปลัด อบต. ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานปลัด อบต. โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.66 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.26 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.02 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.66 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. กองคลัง ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองคลังโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.50 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.86 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.04 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.66 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. กองช่าง ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองช่างโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.97 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.06 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.84 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.25 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.82 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.48 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.3 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

1. งานรายได้หรือภาษี การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานรายได้หรือภาษี โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.02 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.08 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.62 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

2. งานด้านโยธา/ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านโยธา/ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.09 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.64 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.42 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.88 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.42 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

3. งานด้านส่งเสริมการศึกษา การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.95 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.44 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.28 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

4. งานด้านสาธารณสุข การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.08 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.64 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.24 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.64 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

5. งานด้านบริการกฎหมาย การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.69 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.22 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.86 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.24 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง จำแนกตามภาระงานหรือกิจกรรมหลัก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 96.09 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยพอใจต่องานด้านด้านสาธารณสุข ร้อยละ

96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจต่องานด้านโยธาและการขออนุญาตก่อสร้าง ร้อยละ 96.09 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจต่องานด้านส่งเสริมการศึกษา ร้อยละ 95.95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจต่องานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 95.69 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

การให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทองในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุกด้าน มีประชาชนผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกดี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เอกสารต่างๆเข้าใจง่ายและชัดเจนดีด้านช่องทางการให้บริการควรเพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การบริการนอกสถานที่ การบริการ one stop service ให้มากขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตรประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ด้วยความถูกต้อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนต้องการให้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านนอกสถานที่ให้บริการ เช่น นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม และห้องน้ำ ด้านอื่น ๆ ประชาชนต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เพื่อความปลอดภัยและสะดวกคมนาคม การจัดระบบการระบายน้ำ เพื่อป้องกันการเกิดน้ำท่วมขังในฤดูฝนของแต่ละหมู่บ้าน และควรเพิ่มจำนวนหลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน รวมไปถึงการตรวจสอบและซ่อมบำรุง ให้หลอดไฟฟ้าพร้อมใช้งาน

บรรณานุกรม

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). **คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า.** กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

นิสรา รอดนุช. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีใน ส านักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่4แห่งในประเทศไทย.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ. (2544). **“หน่วยที่8กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์” ในประมวลสาระชุดวิชาการวิเคราะห์การวางแผนและควบคุมทางการตลาด**. สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า และคณะ (2553). **ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคาร ออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร**. รายงานการวิจัยระดับปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552– พ.ศ. 2553**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิชิต บุตรศรีสวย. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเขตการศึกษา9.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษาสำนักงานบัณฑิตศึกษาสถาบันราชภัฏเลย.

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็คทรอนิค แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด.** การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). **พฤติกรรมองค์การและทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ภาวนา เวชกิจ (2550). **ความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานตอองคการศึกษากรณีบริษัท ฟาบริเนท จำกัด**. สารนิพนธตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, การพัฒนาท รั พ ย า ก ร มนุษยและองคการคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร

วราภรณ จุฑากร (2558). ความคาดหวังของบุคลากรหองสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตอคุณภาพการบริการของตัวแทนจำหนายระบบหองสมุดอัตโนมัติ. ***รังสิตสารสนเทศ*** 21(*1*). หน้า 39-56.

วรินทร รัชโพธิ์ (2562) ความพึงพอใจด้านการศึกษา: กรณีศึกษานิสิตระดับบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, วารสารการเมืองการปกครอง 9(2). หน้า 119-132.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 **.** ***วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ*** 10(*1*) . หน้า 36- 51.

ฮิลล์ ไนเกล. (2549). **คู่มือวัดความพึงพอใจของลูกค้า.** กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

Yamane, Taro. (1973)**. Mathematics for Economi: An Elementary Survey.** 2nd ed. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา

เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2558

ที่ นม ๐๐๒๓.๒/ว๕๗๖๔

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
ถนนมหาดไทย นม ๓๐๐๐๐

๓ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา(ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ มีมติเห็นชอบให้ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือสามารถสืบค้นรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.koratdla.go.th อีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญยืน คำหงษ์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น
โทร. ๐-๔๔๒๔-๘๘๐๓

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ได้ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘ ซึ่งในการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีของขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลางดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดดังกล่าว

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้มารับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผล ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
๒. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
๓. วิทยาลัยนครราชสีมา
๔. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
๕. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
๖. มหาวิทยาลัยมหิดล
๗. มหาวิทยาลัยบูรพา
๘. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
๙. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๐. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายบุญยืน คำหงษ์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก ข   คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ที่ 221/2564

คณะทำงานโครงการการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา (องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY
๘๔ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ต.บ้านเกาะ อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๙๗๑๑ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๙๗๑๒
84 Moo 4 Mitraparb-Nongkai Highway, Banko, Muang, Nakhornratchasima 30000 Tel. 0-4400-9711 Fax. 0-4400-9712

อริยธรรม นำปัญญา

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ที่ ๒๒๑/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑.๑ นายคมชาญ	สระสมศรี	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ
๑.๒ นายทองใบ	หนูไพร	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์วรายุ	ศิรินนท์	ประธานคณะทำงาน
๒.๒ อาจารย์ ดร.วันเกษม	สัตยานุชิต	คณะทำงาน
๒.๓ อาจารย์ศศิวิมล	เปียหมื่นไวย	คณะทำงาน
๒.๔ อาจารย์วุธทิญา	อัครวิชญานนท์ สุเสนา	คณะทำงาน

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(อาจารย์ ดร.กิตติ วงษ์ชวลิตกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ภาคผนวก ค แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลขุนทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1.เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2.อายุ................ปี

3.ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. ม. ต้น ( ) 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า

( ) 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4.อาชีพ

( ) 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ ( ) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน ( ) 4. เกษตรกรรม

( ) 5. รับจ้างทั่วไป ( ) 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ)...........................

( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)...

5.รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

( ) 1. น้อยกว่า 2,000 บาท ( ) 2. 2,000 – 4,000 บาท

( ) 3. 4,001 – 6,000 บาท ( ) 4. 6,001 – 8,000 บาท

( ) 5. 8,001 –10,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 10,000 บาท

6.ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับบริการในกองงานใด

( ) 1. สำนักงานปลัด อบต. ( ) 2. กองคลัง

( ) 3. กองช่าง ( ) 4. กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

7. ท่านมาใช้บริการในกองงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด

( ) 1. งานด้านรายได้หรือภาษี ( ) 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

( ) 3. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ( ) 4. งานด้านส่งเสริมการศึกษา

( ) 5. งานด้านสิ่งแวดล้อม ( ) 6. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

( ) 7. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( ) 8. งานด้านสาธารณสุข

( ) 9. งานบริการกฎหมาย ( ) 10. งานอื่น ๆ (โปรดระบุ).........................

8. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือน...

( ) 1. ตุลาคม 2563 ( ) 2. พฤศจิกายน2563
( ) 3. ธันวาคม 2563 ( ) 4. มกราคม 2564
( ) 5. กุมภาพันธ์ 2564 ( ) 6. มีนาคม 2564
( ) 7. เมษายน 2564 ( ) 8. พฤษภาคม 2564
( ) 9. มิถุนายน 2564 ( ) 10. กรกฎาคม 2564
( ) 11. สิงหาคม 2564 ( ) 12. กันยายน 2564

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1ข้อ)

( ) 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ ( ) 2. แผ่นพับ
( ) 3. จดหมายข่าว ( ) 4. เว็บไซต์
( ) 5. การจัดทำ Spot โฆษณา ( ) 6. การจัดทำโลโก้
( ) 7. การจัดนิทรรศการ ( ) 8. การจัดทำสื่อเผยแพร่/สื่อสิ่งพิมพ์
( ) 9. การจัดงานแถลงข่าว ( ) 10. การประชุม/อบรม/ประชาคม
( ) 11. สื่อวิทยุ ( ) 12. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน
( ) 13. ติดประกาศประชาสัมพันธ์ ( ) 14. เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก
( ) 15. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

<u>คำชี้แจง</u> โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					

2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
6. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
7. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาค					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ภาคผนวก ง ตัวอย่างภาพการเก็บข้อมูล