

บทที่ 1 : บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565

1.1 หลักการและเหตุผล

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศเพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุน การพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562: 1-29)

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ การปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ และมาตรา 284 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ในปี 2537 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อินเทอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ 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 การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นและเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านพัฒนาองค์กร

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1) บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป 2) บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อัน

ดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งานและสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) งานด้านการศึกษา 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งในการดำเนินการประเมินดังกล่าว ได้ขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล เป็นผู้ดำเนินการประเมินในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสรุปปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- 3) งานด้านการศึกษา
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่การบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

- 1.5.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- 1.5.1.2 สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
- 1.5.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
- 1.5.1.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

1.5.2 สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้

ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่นและแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด นครราชสีมา

1.5.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การการปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2 : ข้อมูลพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 ตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ระยะห่างจากอำเภอปากช่องประมาณ 10 กิโลเมตร และระยะห่างจากจังหวัดนครราชสีมาประมาณ 91 กิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลหนองน้ำแดง เป็นที่ราบเอียงสลับกับภูเขา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติป่าเขาเสียดอำเภอนางรอง มีความสูงของภูเขาประมาณ 500-700 เมตร สำหรับทางด้านตะวันตกของตำบลมีลำตะคองไหลผ่าน

ตำบลหนองน้ำแดงมีลักษณะภูมิประเทศเป็นหุบเขา มีพื้นที่ประมาณ 77.06 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 48,478.50 ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลนางพระ ตำบลปากช่อง
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหมูสี ตำบลพญาเย็น
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลนางพระ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลปากช่อง ตำบลกลางดง

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศโดยส่วนใหญ่ของตำบลหนองน้ำแดง มีทั้งอากาศร้อนและหนาว มีฝนตกชุก ช่วงฤดูหนาวจะหนาวจัด

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินลี้ก มีการระบายน้ำดี ดินมีความสามารถให้น้ำซึมผ่านได้ดีปานกลาง ถึงช้า ดินบนเป็นดินเหนียวหรือดินเหนียวปนทราย ดินล่างเป็นดินเหนียว สีแดงเข้มหรือสีแดง ความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างต่ำ มีความเหมาะสมในการปลูกพืชไร่ มีข้อจำกัดในการใช้ประโยชน์เพียงเล็กน้อย เช่น พืชอาจขาดแคลนน้ำได้บ้างในระยะที่ฝนทิ้งช่วง สำหรับไม้ผลแล้วมีความเหมาะสมดี

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง มีเขตการปกครอง จำนวน 11 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองน้ำแดง
- หมู่ที่ 2 บ้านวงศ์เกษตร
- หมู่ที่ 3 บ้านเขาวง
- หมู่ที่ 4 บ้านวะกะเจียว
- หมู่ที่ 5 บ้านหนองมะกรุต
- หมู่ที่ 6 บ้านโป่งกะสัง
- หมู่ที่ 7 บ้านไทยเดิม
- หมู่ที่ 8 บ้านไทรทอง
- หมู่ที่ 9 บ้านธารมงคล
- หมู่ที่ 10 บ้านคลองชัย
- หมู่ที่ 11 บ้านมอทะหาด

2.2 การเลือกตั้ง

หน่วยเลือกตั้งตำบลหนองน้ำแดง มีจำนวน 13 หน่วย จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง 7,638 คน

1. หน่วยเลือกตั้ง ณ หอประชุมโรงเรียนวัดวชิราลงกรณวราราม (ทิศตะวันตก)
2. หน่วยเลือกตั้ง ณ หอประชุมโรงเรียนวัดวชิราลงกรณวราราม (ทิศตะวันออก)
3. หน่วยเลือกตั้ง ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติหอประชุมโรงเรียนวัดวชิราลงกรณวราราม
4. หน่วยเลือกตั้ง ณ ศาลาประชุมคม หมู่ที่ 2
5. หน่วยเลือกตั้ง ณ ศาลาประชุมคม หมู่ที่ 3
6. หน่วยเลือกตั้ง ณ อาคารเอนกประสงค์โรงเรียนบ้านนา (ประสิทธิ์วิทยาคาร)
7. หน่วยเลือกตั้ง ณ ศาลาประชุมคม หมู่ที่ 5
8. หน่วยเลือกตั้ง ณ ศาลาประชุมคม หมู่ที่ 6
9. หน่วยเลือกตั้ง ณ ศาลาประชุมคม หมู่ที่ 7
10. หน่วยเลือกตั้ง ณ ศาลาประชุมคม หมู่ที่ 8
11. หน่วยเลือกตั้ง ณ ศาลาประชุมคม หมู่ที่ 9
12. หน่วยเลือกตั้ง ณ ศาลาประชุมคม หมู่ที่ 10
13. หน่วยเลือกตั้ง ณ ศาลาประชุมคม หมู่ที่ 11

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
1	บ้านหนองน้ำแดง	2,697	2,697	2,686
2	บ้านวงศ์เกษตร	867	867	866
3	บ้านเขาวง	873	873	883
4	บ้านวะกะเจียว	366	366	369
5	บ้านหนองมะกรูด	604	604	595
6	บ้านโป่งกระสัง	1,084	1,084	1,066
7	บ้านไทยเดิม	1,175	1,175	1,202
8	บ้านไทรทอง	752	752	754
9	บ้านธารมงคล	452	452	441
10	บ้านคลองชัย	383	383	390
11	บ้านมอทะหาด	940	940	968
	รวม	10,193	10,193	10,220

4. สภาพสังคม

4.1 การศึกษา

ตำบลหนองน้ำแดง มีโรงเรียนดังต่อไปนี้

1. โรงเรียนมัธยมวิจิตรลงกรณวราราม หมู่ที่ 1 ตำบลหนองน้ำแดง
2. โรงเรียนวัดวิจิตรลงกรณวราราม หมู่ที่ 1 ตำบลหนองน้ำแดง
3. โรงเรียนบ้านเขาวง หมู่ที่ 3 ตำบลหนองน้ำแดง
4. โรงเรียนบ้านนา หมู่ที่ 4 ตำบลหนองน้ำแดง
5. โรงเรียนบ้านโป่งกระสัง หมู่ที่ 6 ตำบลหนองน้ำแดง
6. โรงเรียนนานาชาติเซนต์ สตีเฟ่นส์ เขาใหญ่ หมู่ที่ 4 ตำบลหนองน้ำแดง

4.2 การสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำแดง หมู่ที่ 1
2. อสม. มีสมาชิกจำนวน 111 คน
3. หน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน (EMS) มีเจ้าหน้าที่ 10 คน

4.3 อาชญากรรม

การก่ออาชญากรรมมีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากในพื้นที่มีประชากรแฝงและมีแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก

4.4 ยาเสพติด

สถานการณ์ยาเสพติดในปัจจุบัน มีการแพร่ระบาดในกลุ่มวัยรุ่นเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาได้แก่กลุ่มผู้ใช้แรงงาน

4.5 การสังคมสงเคราะห์

ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 1,580 ราย
ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน 237 ราย
ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	จำนวน 14 ราย
ผู้รับเงินโครงการชดเชยค่าเสียหายผู้สูงอายุ	จำนวน 22 ราย

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมติดต่อระหว่างตำบลกับอำเภอปากช่องใช้เส้นทางรถยนต์ ซึ่งมีเส้นทางที่สำคัญดังนี้

1. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) เป็นถนนลาดยาง ผ่านหมู่ที่ 1,2,7,8
2. ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2090 (ถนนธนรัชต์) เป็นถนนลาดยาง ผ่านหมู่ที่ 4,5,6,8

การคมนาคมติดต่อภายในตำบลและตำบลใกล้เคียง

นอกจากมีถนนมิตรภาพและถนนธนรัชต์แล้วยังมีถนนสายหลักที่เข้าสู่ชุมชนในหมู่บ้านต่าง ๆ แล้วมีโครงข่ายของถนนเชื่อมติดต่อกันทั้งในตำบลและต่อไปยังตำบลใกล้เคียงได้ด้วย ซึ่งมีทั้งถนนลาดยางและถนนลูกรัง

การบริการรถโดยสารและยานพาหนะต่าง ๆ

1. การบริการรถโดยสาร มีรถโดยสารและขนส่งจากเทศบาลตำบลปากช่องเข้าถึงทุกหมู่บ้าน และต่อไปยังตำบลใกล้เคียง
2. ยานพาหนะต่าง ๆ ที่ใช้ในตำบลในการคมนาคมติดต่อและขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นรถจักรยานยนต์ รถโดยสาร รถกระบะ

5.2 การไฟฟ้า

การไฟฟ้า มีบริการไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้าน มีไฟฟ้าเกือบทุกหลังคาเรือน

5.3 การประปา

การประปา ตำบลหนองน้ำแดงมีโครงการนันทนการน้ำและปัจจุบันประปามีเกือบครบทุกหมู่บ้าน

5.4 โทรศัพท์

ประชาชนส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีที่ทำการไปรษณีย์ในตำบลหนองน้ำแดง จำนวน 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

ในตำบลหนองน้ำแดงพบว่าประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างและค้าขาย

6.1 การเกษตร

การทำเกษตรกรรม ได้แก่ การปลูกไม้ผลต่าง ๆ เช่น น้อยหน่า ขนุน มะม่วง มะละกอ ลำไย มะขาม ฝรั่ง กระท้อน เงาะ ทุเรียน องุ่น ชมพู กัลย

การปลูกพืชผักต่าง ๆ เช่น กะหล่ำปลี คื่นห่อ ผักกาด โดยมีพื้นที่ในการทำเกษตร ดังนี้

ข้าวโพด	1,812 ไร่
มันสำปะหลัง	857 ไร่
ทุเรียน	300 ไร่
แก้วมังกร	350 ไร่
ฝรั่ง	54 ไร่
น้อยหน่า	50 ไร่
กล้วยน้ำหว่า	12 ไร่
ข้าว	9 ไร่
กล้วยหอม	2 ไร่
พืชผักผลไม้อื่นๆ	250 ไร่
รวม	3,646 ไร่

6.2 การประมง

ในพื้นที่ไม่มีผู้ประกอบอาชีพประมง

6.3 การปศุสัตว์

สัตว์ที่เลี้ยงกันมากได้แก่ สุกร โค กระบือ เป็ด ไก่ เป็นต้น

พื้นที่เลี้ยงสัตว์ 200 ไร่ (ไม่รวมฟาร์มเลี้ยงสุกรและไก่ของเอกชนที่เป็นบริษัท)

6.4 การบริการ/การท่องเที่ยว

ได้แก่ โชคชัยฟาร์ม เขาใหญ่แพนตาซี และโชคชัยแรนซ์

6.5 อุตสาหกรรม

ได้แก่ ผลิตเมทัลชีท ผลิตอาหารสัตว์ ผลิตกรอบรูป ผลิตวัตถุระเบิด ผลิตอิฐ/บล็อก ผลิตแผงโซลาร์เซลล์ ผลิตนมแปรรูป ผลิตสแตนเลส ผลิตนมแปรรูป ผลิตสแตนเลส โรงหล่อปูน/ไม้หิน/ปูนซีเมนต์ โรงน้ำแข็ง

6.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ได้แก่ แมคโคร เอาท์เลท โฮมโปร กลุ่มสตรีแม่บ้านแปรรูปผลไม้

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ รองลงมานับถือศาสนาคริสต์

รายชื่อวัด/สำนักสงฆ์

หมู่ที่ 1 วัดวชิราลงกรณวรารามวรวิหาร สำนักสงฆ์ถ้ำไทรรัตน์

สำนักสงฆ์ถ้ำสุริยา วัดถ้ำไก่อแก้ว สำนักปฏิบัติธรรมสาขาวัตรธรรมกาย

หมู่ที่ 2 วัดวงศ์เกษตร สำนักสงฆ์เทพสุธาจารย์

หมู่ที่ 3 วัดเขาวง สำนักสงฆ์ถ้ำพรหมจันทร์ สำนักสงฆ์เขากะโจมทอง

หมู่ที่ 5 วัดเขาวงเจริญธรรม สำนักสงฆ์เพชรพิมาน

หมู่ที่ 6 วัดโป่งกะสังข์ สำนักสงฆ์สามัคคีธรรม สำนักสงฆ์อุดมสุข

หมู่ที่ 7 วัดไทยเดิม สำนักสงฆ์ถ้ำโพธิ์ทอง

หมู่ที่ 8 วัดป่าอานวยผล

หมู่ที่ 10 วัดเขาแก้วจุฬามณี

หมู่ที่ 11 วัดบ้านนา

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

1. งานสืบสานประเพณีสงกรานต์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

2. งานประเพณีลอยกระทง ณ วัดป่าอานวยผล

3. งานกฐินพระราชทาน ณ วัดวชิราลงกรณวรารามวรวิหาร

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. การแปรรูปผลไม้ (ผู้ใหญ่ตึก ผู้ช่วยประจวบ)

2. การกำจัดศัตรูพืช (ผู้ช่วยประจวบ)

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

1. แปรรูปผลไม้ ของกลุ่มสตรีตำบลหนองน้ำแดง (ผู้ใหญ่ตึก)

2. มะขามแช่อิ่ม ของศูนย์เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าทางการเกษตร

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำและการชลประทาน มีลำตะคองไหลผ่าน หมู่ที่ 4,8 และหมู่ที่ 10 มีอ่างเก็บน้ำขนาดกลาง อยู่ริมถนนมิตรภาพใหม่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองน้ำแดง

ตำบลหนองน้ำแดง มีแหล่งน้ำธรรมชาติ 2 แห่ง ได้แก่ ลำตะคอง ลำห้วย มีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น โดยประมาณ จำนวน 95 แห่ง

8.2 ป่าไม้

ลักษณะป่าไม้ในเขตตำบลหนองน้ำแดง ดั้งเดิมนั้นอุดมสมบูรณ์ แต่เนื่องจากชาวบ้านมีอาชีพเกษตร ทำให้ป่าไม้ถูกทำลาย สภาพป่าจึงเป็นลักษณะเป็นสวนผลไม้ สำหรับภูเขาส่วนมากก็เป็นภูเขาหิน

8.3 ภูเขา

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลหนองน้ำแดง เป็นที่ราบเอียงสลับกับภูเขา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติป่าเขาเสียดอำเภอนายูง มีความสูงของภูเขาประมาณ 500-700 เมตร

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญในพื้นที่เช่นถ้ำต่างๆ ได้แก่ ถ้ำไตรรัตน์ ถ้ำสุริยา ถ้ำไก่อั่ว ถ้ำพรหมจันทร์ ถ้ำโพธิ์ทอง

9. อื่นๆ

9.1 รายได้เฉลี่ยครัวเรือน

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี

หมู่ที่	หมู่บ้าน	รายได้เฉลี่ย(บาท/คน/ปี)	หมายเหตุ
1	บ้านหนองน้ำแดง	208,439.04	
2	บ้านวงศ์เกษตร	184,981.3	
3	บ้านเขาวง	230,840	
4	บ้านนา	280,643.2	
5	บ้านหนองมะกรูด	211,868.5	
6	บ้านโป่งกระสัง	245,380.3	
7	บ้านไทยเดิม	79,097.49	
8	บ้านไทรทอง	139,327.55	
9	บ้านธารมงคล	308,209.12	
10	บ้านคลองชัย	68,639.07	
11	บ้านมอเกาะหาด	287,960.10	
	รวม	373,651.9	

ที่มา:สำนักงานพัฒนาการอำเภอปากช่อง

บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จำนวน 10,220 คน จากจำนวน 11 หมู่บ้าน ดังนี้ บ้านหนองน้ำแดง บ้านวงศ์เกษตร บ้านเขาวง บ้านวะกะเจียว บ้านหนองมะกรุต บ้านโป่งกะสัง บ้านไทยเดิม บ้านไทรทอง บ้านธารมวงคล บ้านคลองชัย บ้านมอกะหาด

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

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

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{10,220}{1 + 10,220(0.05)^2} = 384.93 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในภาระงานใดภาระงานหนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 11 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน ดังตาราง

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านหนองน้ำแดง	2,686	26	104
2	บ้านวงศ์เกษตร	866	8	32
3	บ้านเขาวง	883	9	36
4	บ้านวะกะเจียว	369	4	16
5	บ้านหนองมะกรูด	595	6	24
6	บ้านโป่งกระสัง	1,066	11	44
7	บ้านไทยเดิม	1,202	12	48
8	บ้านไทรทอง	754	7	28
9	บ้านธารมงคล	441	4	16
10	บ้านคลองชัย	390	4	16
11	บ้านมอทะหาด	968	9	36
	รวม	10,220	100.00	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5.1.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ขณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

3.5.1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 95.01 ขึ้นไป	10
ระหว่าง 90.01 – 95.00	9
ระหว่าง 85.01 – 90.00	8
ระหว่าง 80.01 – 85.00	7
ระหว่าง 75.01 – 80.00	6
ระหว่าง 70.01 – 75.00	5
ระหว่าง 65.01 – 70.00	4
ระหว่าง 60.01 – 65.00	3
ระหว่าง 55.01 – 60.00	2
ตั้งแต่ 50.01 – 55.00	1
ต่ำกว่า 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	164	41.00
หญิง	236	59.00
รวม	400	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 59.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวนร้อยละ 41.00 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

4.1.2 ระดับอายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	1.25
20 - 30 ปี	11	2.75
31 - 40 ปี	122	30.50
41 - 50 ปี	159	39.75
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	103	25.75
รวม	400	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 39.75 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีอายุ

มากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.75 มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.75 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	19	4.75
ประถมศึกษา	183	45.75
มัธยมศึกษา	87	21.75
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	64	16.00
ปริญญาตรี	42	10.50
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.25
รวม	400	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.75 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด ร้อยละ 1.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	196	49.00
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	0	0.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.50
พนักงานบริษัทเอกชน	4	1.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	63	15.75
รับจ้างทั่วไป	94	23.50
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	41	10.25
รวม	400	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็น ร้อยละ 23.50 และมีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจน้อยที่สุด ร้อยละ 0.50 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนจำแนกตามส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	105	26.25
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	96	24.00
3. งานด้านการศึกษา	74	18.50
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	125	31.25
รวม	400	100.00

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 31.25 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพร้อยละ 26.25 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะร้อยละ 24.00 และงานด้านศึกษาร้อยละ 18.50 ตามลำดับ

4.2.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงของประชาชน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารสิ่งพิมพ์	7	1.31
การแจ้งข่าว	255	47.57
ติดประกาศต่างๆ	11	2.05
หอกระจายข่าว	180	33.58
สื่อสิ่งพิมพ์	3	0.56
การจัดทำแผ่นพับ	4	0.75
การประชุม/อบรม/ประชาคม	76	14.18
รวม	536	100.00

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จากการแจ้งข่าวจากผู้นำหรือตัวแทน

ในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 47.57 รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 33.58 และลำดับสุดท้ายคือทราบข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 0.56 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงในภาพรวม

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.42	96.27	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.44	96.93	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.39	97.14	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.45	96.69	10
ภาพรวม	4.84	0.43	96.75	10

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.75 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.14 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.93 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.69 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.27 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงจำแนกตามงานที่มารับบริการ

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.66	0.34	93.20	9
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.79	0.25	95.85	10
3. งานด้านการศึกษา	4.81	0.35	96.20	10
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.83	0.31	96.50	10
ภาพรวม	4.77	0.31	95.45	10

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.50 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 95.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จำแนกตามภาระงานหลัก แต่ละด้านดังนี้

1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.31	92.60	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.22	95.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.46	91.00	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.36	94.00	9
ภาพรวม	4.66	0.34	93.20	9

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 93.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.42	94.40	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.36	96.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.33	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.21	95.60	10
ภาพรวม	4.79	0.25	95.85	10

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.85 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3) งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.35	97.00	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.33	96.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.43	96.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.29	95.20	10
ภาพรวม	4.81	0.35	96.20	10

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น

ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.25	96.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	97.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.29	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.37	96.20	10
ภาพรวม	4.83	0.31	96.50	10

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.50 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.88	0.35	97.60	10
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.46	95.40	10
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ที่ให้บริการ	4.85	0.51	97.00	10
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.76	0.42	95.20	10
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.83	0.31	96.60	10
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.81	0.44	96.20	10
ภาพรวม	4.82	0.42	96.33	10

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.33 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านการมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านการมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.93	0.45	98.60	10
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.85	0.42	97.00	10
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.81	0.36	96.20	10
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.88	0.57	97.60	10
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.77	0.43	95.40	10
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.84	0.41	96.80	10
ภาพรวม	4.85	0.44	96.90	10

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.90 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.86	0.33	97.20	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.87	0.42	97.40	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.83	0.39	96.60	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.91	0.44	98.20	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.85	0.36	97.00	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.81	0.4	96.20	10
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.87	0.41	97.40	10
ภาพรวม	4.86	0.39	97.10	10

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.10 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.79	0.43	95.80	10
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.85	0.36	97.00	10
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.89	0.41	97.80	10
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.86	0.35	97.20	10
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	4.82	0.46	96.40	10
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.89	0.54	97.80	10
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.74	0.57	94.80	9
ภาพรวม	4.83	0.45	96.70	10

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ประชาชนเห็นว่ากระบวนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วดี ในการติดต่อแต่ละครั้งใช้เวลาไม่นาน
- มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน และมีการเตรียมแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ
- ประชาชนต้องการให้มีแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับดาวน์โหลด เพื่อเตรียมก่อนไปติดต่อขอรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ต้อนรับให้บริการเป็นอย่างดี มีการให้คำแนะนำในการติดต่อ การกรอกเอกสาร และการเข้ารับบริการ
- จำนวนเจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ต้องการให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การออกมาให้บริการภายในหมู่บ้านต่างๆ อย่างทั่วถึง
- ต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลออกพบปะชาวบ้านเพื่อรับฟังปัญหา หรือข้อเสนอแนะตามโอกาสและความเหมาะสม
- ต้องการให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ หรือร้องเรียน ในรูปแบบออนไลน์ เช่น การใช้โซเชียลมีเดีย (Line, Facebook)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ต้องการให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้านที่ชำรุดให้ดีขึ้น
- ต้องการให้ปรับปรุงไฟฟ้าส่องทางในหมู่บ้าน
- การทำความสะอาด ตัดแต่งกิ่งไม้บริเวณเส้นทางสัญจร

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ซึ่งมีผลการศึกษาสามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง
- 5.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.00 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 39.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 45.75 ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 49.00

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 31.25 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมา ติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพร้อยละ 26.25 ในด้านการรับทราบจากการแจ้งข่าวจากผู้นำหรือตัวแทนในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 47.57

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงในภาพรวม

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.75 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน

และเมื่อพิจารณาตามภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.45 โดยได้

คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.50 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 95.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 93.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จำแนกตามภาระงานหลัก แต่ละด้านดังนี้

1) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 93.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เท่ากันทั้งสามด้าน

2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.85 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ทั้งสามด้าน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

3) งานด้านการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.50 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.33 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ

การมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน การมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด และระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจนตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.90 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ด้านการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.10 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือมีการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน มีการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ และ มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ประชาชนเห็นว่ากระบวนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วดี ในการติดต่อแต่ละครั้งใช้เวลาไม่นาน
- มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน และมีการเตรียมแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ
- ประชาชนต้องการให้มีแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับดาวน์โหลด เพื่อเตรียมก่อนไปติดต่อขอรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ต้อนรับให้บริการเป็นอย่างดี มีการให้คำแนะนำในการติดต่อ การกรอกเอกสาร และการเข้ารับบริการ
- จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ต้องการให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การออกมาให้บริการภายในหมู่บ้านต่างๆ อย่างทั่วถึง
- ต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลออกพบปะชาวบ้านเพื่อรับฟังปัญหา หรือข้อเสนอแนะตามโอกาสและความเหมาะสม
- ต้องการให้เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ หรือร้องเรียน ในรูปแบบออนไลน์ เช่น การใช้โซเชียลมีเดีย (Line, Facebook)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ต้องการให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้านที่ชำรุดให้ดีขึ้น
- ต้องการให้ปรับปรุงไฟฟ้าส่องทางในหมู่บ้าน
- การทำความสะอาด ตัดแต่งกิ่งไม้บริเวณเส้นทางสัญจร

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2565
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทร์สิงห์. (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- กาญจนา อรุณสุขจุ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งธิติกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสนใจต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์) , สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมหมาย เปียถนอม, (2551). รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สายฝน ราชล้ำ. (2554) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์. ศุภศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง)
- สมิต สัชนุกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุภัทร เรืองศรี.(2553).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สันติ วัฒนาพัฒน์ . (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [ออนไลน์] (ภาคนิพนธ์,คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ได้จาก
www.polsci.tu.ac.th/mpe/thesisMPE13/mpe13_27.doc
- สันต์ รอดสุด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน
http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160
- Aday,Lu Ann,and Andersor. (1971). Ronald.Development of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor: Health Adiministration Press.
- Davis, Kaith. Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior. New

- York: McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education** (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Herbert A. Simon.(1960). **Administrative Behavior**. New York: Toe McMillan Company.
- Hinhaw,A.S. and Atwood J.R.(1982). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision by Replication.Nursing Research**.31 May-June.
- John, D.Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Bahavior**. New York: The Macmillan Company,1951.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit Organizations**. New Jersey : Prentice-Hall
- Mullins, Luarie J. (1985) **Management and Organization Behavior**. London : Pitman Company
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.
- Yamane, Taro. (1973). **Mathematics for Economists : An Elementary Survey**. 2nd ed. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY

๔๔ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย กิโลเมตรที่ ๕๕ จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๘๗๑๑ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๘๗๑๒
84 Moo 4 Mitrapab-Nongkhai Highway, Nakhon, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4400-8711 Fax. 0-4400-8712

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ที่ ๓๙๙/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามที่มีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไป
ด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

- | | | |
|--------------|---------|--------------------------------------|
| ๓.๑ นายคมชาญ | สรสมศรี | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ |
| ๓.๒ นายทองใบ | หนูโพ | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ |

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | | |
|---------------------|----------------|------------------|
| ๒.๑ อาจารย์ภมรย์ | สกุลเสวีคณา | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒.๒ อาจารย์บารมี | วรรณพงศ์เจริญ | คณะกรรมการ |
| ๒.๓ อาจารย์อมรรัตน์ | คลองโนนสูง | คณะกรรมการ |
| ๒.๔ นายพีรวิธ | บุญรัตน์พันธุ์ | คณะกรรมการ |
| ๒.๕ นายศาสตราคม | ทาทอง | คณะกรรมการ |

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางปราณี วงษ์ชวลิตกุล)

รักษาการอธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



ภาคผนวก ข

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2564



ที่ นม ๐๐๒๓.๒/ว ๕๗๑๔

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
ถนนมหาไชย 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.) ได้ประกาศ
คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงาน
จ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘ ซึ่งในการประเมินเพื่อขอรับ
เงินรางวัลประจำปีของขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้
คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชี
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้
มาตรฐานและเป็นกลางดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดดังกล่าว

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่
๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้
มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์การบริหาร
ส่วนตำบลทั้งปวงประมาณที่ขอรับการประเมินผล 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 ๓ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายบุญยืน คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
() 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 30 ปี () 3. 31 - 40 ปี
() 4. 41 - 50 ปี () 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() 1. ไม่ได้ศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา () 2. ประถมศึกษา () 3. มัธยมศึกษา
() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. เกษตรกรรม () 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว(โปรดระบุ).....
() 6. รับจ้างทั่วไป () 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. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด
() 1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
() 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
() 3. งานด้านการศึกษา
() 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
() 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. จดหมายข่าว () 3. เว็บไซต์
() 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () 5. การแจ้งข่าว () 6. การจัดนิทรรศการ
() 7. การตีพิมพ์ประกาศต่างๆ () 8. หอกระจายข่าว () 9. สื่อสิ่งพิมพ์
() 10. การจัดทำ Spot โฆษณา () 11. สื่อโทรทัศน์ () 12. สื่อวิทยุ
() 13. การจัดทำแผ่นพับ () 14. การประชุม/อบรม/ประชาคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

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

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางในการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ




ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง
 ถนนชนะวัชต์ นม ๓๐๕๕๐ - 4 มี.ค. 2565
 ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา
 เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
 อ้างถึง หนังสือมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ที่ มท ๐๔๔๔/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ตามหนังสือที่อ้างถึงแจ้งว่า มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงาน
 ด้านการวิจัย มีความประสงค์จะให้บริการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
 ให้บริการของหน่วยงานส่วนท้องถิ่น นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดงขอแจ้งความประสงค์ให้มหาวิทยาลัย
 วงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
๓. งานด้านการศึกษา
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยมีค่าใช้จ่ายในการจ้างเหมาประเมินความพึงพอใจฯ จำนวน ๒๐,๐๐๐ บาท (สองหมื่นบาทถ้วน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายคารณ กนกชัชวาล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองน้ำแดง

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

เพื่อส่งให้

อาจารย์ ดร.อรรถ วัชรกะตือร์
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักปลัด

โทร./โทรสาร ๐ ๔๔๐๐ ๐๔๔๐

๑) รับ ๐๔๐๕/๒๕๖๕
เพื่อส่งให้

๓๕ ๐.๖๕

๒) รับ ๐๔๐๕/๒๕๖๕
เพื่อส่งให้

๑๐/๒/๖๕

๓) รับ ๐๔๐๕/๒๕๖๕
เพื่อส่งให้

๑๐/๒/๖๕

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรินทร์ คุ้มศิริ
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

ภาคผนวก จ
ภาพถ่าย





