คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง ประจำปี พ.ศ. 2565 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท ส่วนมากมารับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนมีนาคม 2565 มาติดต่อขอรับบริการงานสำนักปลัด มาติดต่อขอรับบริการงานด้านบริการกฎหมายและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ประชาชนส่วนมากได้รับจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

ผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น ร้อยละ 96.73 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.18 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.04 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.08 ตามลำดับ

สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากสุดคือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน รองลงมา คือ มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย ตามลำดับ ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย

สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ตามลำดับ ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ เสาร์ วันอาทิตย์ รองลงมาคือ มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ตามลำดับ และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน เป็นต้น ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า คุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ประชาชนไม่รอนาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ต้อนรับให้บริการเป็นอย่างดี ดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี และเจ้าหน้าที่เข้าให้บริการประชาชน โดยไปพบถึงหมู่บ้านหากประชาชนไม่สะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ ต้องการให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้ปรับปรุงและเพิ่มจำนวนไฟฟ้าส่องทางในหมู่บ้าน ต้องการให้มีระบบรถเพื่อจัดเก็บ และทำลายขยะภายในหมู่บ้าน ต้องการให้เพิ่มระบบการให้บริการน้ำประปาและความสะอาด ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ต้องการให้ทำที่ระบายน้ำภายในหมู่บ้านเพราะเกิดปัญหาน้ำท่วมขัง มีการปรับปรุงถนน และในถนนบางช่วงของหมู่บ้านต้องการให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้านที่ชำรุดให้ดีขึ้น ต้องการให้ช่วยกำจัดสุนัขจรจัดภายในหมู่บ้าน และหอกระจ่ายข่าว รวมถึงการแจ้งข้อมูลให้ประชาชนทราบเป็นไปอย่างทั่วถึง

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ก

บทสรุปผู้บริหาร ..... ข

สารบัญ ..... ง

สารบัญตาราง ..... ฉ

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 หลักการและเหตุผล 1

1.2 วัตถุประสงค์ 3

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน 4

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา 4

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา 5

บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 6

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 8

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 14

2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง 16

บทที่ 3 วิธีการศึกษา 23

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา 23

3.2 ประชากรเป้าหมาย 23

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน 23

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง 24

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล 25

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 26

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา..... 28

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม..... 28

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องของกลุ่มตัวอย่างประชาชน..... 31

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง..... 33

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 41

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ..... 43

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา..... 44

บรรณานุกรม..... 49

ภาคผนวก..... 51

ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล..... 52

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม..... 53

ภาคผนวก ค ภาพถ่าย..... 56

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	28
2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	29
3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...	29
4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	30
5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	30
6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	31
7	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	31
8	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	32
9	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	33
10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	33
11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	34
12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	34
13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุข) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	36
15	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	36
16	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	37
17	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	38
18	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	39
19	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	40
20	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	41
21	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามภาระงานและภาพรวม.....	42