

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง ประจำปี พ.ศ. 2564 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณหัวหน้าสำนักอบต.ปากช่อง และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จังหวัดนครราชสีมา

กันยายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2564 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท ส่วนมากมารับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนเมษายน 2564 มาติดต่อขอรับบริการงานสำนักปลัด อบต. มาติดต่อขอรับบริการงานด้านบริการกฎหมาย ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ประชาชนส่วนมากได้รับจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

ผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.35 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.92 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.56 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.26 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.66 ตามลำดับ

สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน รองลงมาคือ มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย ตามลำดับ ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ตามลำดับ ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ เสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น รองลงมาคือ มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ตามลำดับ และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน

สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน เป็นต้น ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.35 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.95 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า คุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ประชาชนไม่รอนาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่เข้าให้บริการประชาชน โดยไปพบถึงหมู่บ้านหากประชาชนไม่สะดวก เจ้าหน้าที่ต้อนรับให้บริการเป็นอย่างดี ดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ด้านช่องทางการให้บริการ ต้องการให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้ติดกล้องวงจรปิดภายในหมู่บ้าน ต้องการให้มีการปรับปรุงถนน และในถนนบางช่วงของหมู่บ้านต้องการให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้านที่ชำรุดให้ดีขึ้น ต้องการให้ปรับปรุงและเพิ่มจำนวนไฟฟ้าส่องทางในหมู่บ้าน ต้องการให้ปรับหอกระจายข่าว รวมถึงการแจ้งข้อมูลให้ประชาชนทราบเป็นไปอย่างทั่วถึง ต้องการให้มีระบบรถเพื่อจัดเก็บ และทำลายขยะภายในหมู่บ้าน ต้องการให้ทำที่ระบายน้ำภายในหมู่บ้านเพราะเกิดปัญหาน้ำท่วมขัง ต้องการให้เพิ่มระบบการให้บริการน้ำประปาและความสะอาด ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และต้องการให้ช่วยกำจัดสุนัขจรจัดภายในหมู่บ้าน

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.....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	7
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	14
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	18
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	18
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	18
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	18
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	19
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	22
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	22
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชน.....	24
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลปากช่อง.....	26
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	34
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	35
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	36
บรรณานุกรม.....	41
ภาคผนวก.....	43
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.....	44
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	45
ภาคผนวก ค ภาพถ่าย.....	48

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	22
2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	22
3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...	23
4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	23
5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	24
6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	24
7	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	25
8	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	25
9	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	26
10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	26
11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด อบต.) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	27
12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	28
13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	29
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (กองช่าง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	29
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	30
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	31
18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	32
19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	33
20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	34
21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามภาระงานและภาพรวม.....	34