



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน
อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
ตุลาคม 2567

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิमान อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิमान อำเภอด่านขุนทด ประจำปี พ.ศ. 2567 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการ เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิमान อำเภอด่านขุนทด ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จังหวัดนครราชสีมา

ตุลาคม 2567

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล กุดพิมาน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่าเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต. ในช่วงเดือนเมษายน 2567 มาติดต่อขอรับบริการงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง ส่วนงานกองคลัง ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดพิมาน มาจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดพิมาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการ มีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ รองลงมาคือมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ตามลำดับ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร และ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ ส่วนในด้านในด้านการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน รองลงมาคือมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน และสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานพัฒนารายได้ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานบริการแพทย์ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ คุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและมีการพัฒนาโดยตลอดทั้งในด้านสาธารณูปโภคและการช่วยเหลือสนับสนุนความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่างๆโดยมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการระยะเวลาในการบริการมีความสะดวก มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ฝ่ายเอกสารดำเนินงานรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างดี ด้านช่องทางการให้บริการ มีการแจ้งข่าวสารผ่านกลุ่ม line group ผู้ใหญ่บ้านแจ้งข่าวให้กับลูกบ้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องถ่ายเอกสาร ไว้บริการที่ อบต. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพออย่างไรก็ตามประชาชนให้ข้อเสนอแนะว่าควรพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการด้านต่าง ๆ ดียิ่งขึ้น โดยเสนอให้พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการด้านต่าง ๆ ดียิ่งขึ้น โดยเสนอให้ปรับปรุงถนนและพื้นผิวจราจรตามหมู่บ้านซึ่งขรุขระ เป็นหลุมและมีน้ำท่วมขังหลังฝนตกทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ แก้ไขไฟส่องสว่างตามถนนบางพื้นที่ชำรุด น้ำประปาในบางหมู่บ้านมีกลิ่น

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.....	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน.....	16
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	27
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	27
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	27
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	27
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	28
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	32
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	32
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานของกลุ่ม ตัวอย่างประชาชน.....	34
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกุดพิมาน	37
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	44
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	48
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	54
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.....	55
ภาคผนวก ข ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่องการ ขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล พ.ศ. 2558.....	56
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	58
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ.....	61
ภาคผนวก จ ภาพถ่าย.....	62

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	32
2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	33
3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...	33
4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	34
5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	34
6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	35
7	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน.....	35
58	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน.....	36
9	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน.....	36
10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	37
11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานก่อสร้างและซ่อมบำรุง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	38
12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	39
13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมคุณภาพการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	39
14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	41
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	42
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ.....	43
18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	44
19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม.....	45

บทที่ 1 : บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567

1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ดังเห็นได้จากกฎหมาย ฉบับต่าง ๆ อาทิเช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอด ถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย วิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ.2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี บทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพ ชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริม การลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการ กระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและ ให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ การปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการ ท้องถิ่นได้เอง ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้ง บริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่ สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการ บริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกลีทธิในการควบคุมเอาไว้ และมาตรา 284 ได้ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงาน บุคคล การเงินและการคลัง โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจาย อำนาจปกครอง (Decentralization) ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานราชการส่วน

ท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ในปี 2537 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานสวัสดิการสังคม 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 จารัตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นและเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ ใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านพัฒนาองค์กร

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรวมทั้ง

สำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

คณะผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสายตาและความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึง

พอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานสวัสดิการสังคม
- 2) งานพัฒนารายได้
- 3) งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 4) งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานได้

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 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่นและแบ่งออกเป็น 3

ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

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 ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

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

บทที่ 2 : แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

มิเชล แบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544, หน้า 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติซึ่งเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกกว่า มีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังตรงตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

กาญจนา อรุณสุขขุจิ (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
- 2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
- 3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
- 4) ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990 : p. 90)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความ

คาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” พอสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 607) ได้ให้ความหมายการบริการว่า “การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ”

คอตเลอร์ (Kotler อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 หน้า 26) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้”

สมิต สัชฌุกร (2545, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 45)

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีเมตตาจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีเมตตาจิตต่อลูกค้าให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542, หน้า 10-15)

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อมๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

John D. Millett (1951 : 397 – 400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) เป็นการคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ มีสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การบริการจะต้องมีคุณภาพจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (อัคราภรณ์ คำคง, 2544 : 26)

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

2) ระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของประชาชน ที่มาใช้บริการ

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งจากการวิจัยของ Professor Berry และคณะ ได้พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของประชาชนผู้ใช้บริการมักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

3.1) Reliability ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ

3.2) Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ

3.3) Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง

3.4) Access การเข้าถึงง่าย การเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

3.5) Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.6) Communication ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความ และสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

3.8) Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของประชาชนในขณะที่ใช้บริการ

3.9) Customer Understanding ความเข้าใจในผู้มาใช้บริการโดยการเอาใจผู้มาใช้บริการมาใส่ใจตน

3.10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1 ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่าคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมียุทธศาสตร์สูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

2 การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The Definition and Dimensions of Perceived Service Quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ (5) บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ (6) การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3 ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้

กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางการตลาดของสินค้าหรือบริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้วสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160) เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ.2546-2549) ที่ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.

2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นไว้ได้แก่ (1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการ สรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

วิจิตร วิชัยสาร,พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (2561) ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560) ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดโดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของ31เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

นัยนา สติตเสถียร, ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์ และจงจิต ลีอ่อนรัมย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมือง ศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรีโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ใช้ความถี่ และค่าร้อยละ ครอบคลุม 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการบริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการชัดเจน 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองศรีราชา จำนวน 9 ภารกิจประกอบด้วย จุดบริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service งานบริการไฟฟ้าสาธารณะ งานแผนที่ภาษีงานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ งานจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข งานบริการในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองศรีราชา โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ผู้ยากไร้งานเทศกิจ และโครงการช่วยเหลือ

ตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าในบ้านเรือน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการพึงพอใจใน 3 ลำดับแรกคือ 1) โครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า 2) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานรักษาความสงบ และ 3) การให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข

อมรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรุณ ไชยนิทย์(2564) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามกลุ่มประชาชนจำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานคือ 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.79) 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.84) 3) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.85) 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (\bar{X} = 4.78) 5) งานด้านป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.82$) และ 6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X} = 4.80$) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (2565) ได้การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม 4 งานบริการ คือ 1) งานด้านทะเบียนราษฎร 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการ ในปีงบประมาณ 2565 โดยเลือกตัวอย่างจากประชากรที่จะทำการศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามภารกิจงานบริการ และใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบวิธบังเอิญเจอ (Haphazard or Accidental Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการประเมินโดยใช้วิธีการคำนวณของโรสคอว์ (Roscoe, 1975 : 183) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง พบว่า 1) งานด้านทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 98.60 อยู่ในระดับมากที่สุด 2) งานด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเปี้ยยังชีผู้สูงอายุมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับมากที่สุด 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.20 อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

2.4.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ห่างจากอำเภอด่านขุนทด ประมาณ 15 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดนครราชสีมา เป็นระยะทางประมาณ 80 กิโลเมตร

พื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 62.05 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านแปรงและตำบลหนองกรด
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านแปรงและตำบลหนองบัวตะเกียด
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลพันชนะ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองกรดและตำบลพันชนะ

จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 15 หมู่ ได้แก่

หมู่ที่ 1	บ้านถนนหักใหญ่
หมู่ที่ 2	บ้านโนนสง่า
หมู่ที่ 3	บ้านหนองกระเทียมเหนือ
หมู่ที่ 4	บ้านกระซาว
หมู่ที่ 5	บ้านบุชีเหล็ก
หมู่ที่ 6	บ้านไร่
หมู่ที่ 7	บ้านกุดพิमान
หมู่ที่ 8	บ้านใหม่แสนสุข
หมู่ที่ 9	บ้านดอนใหญ่
หมู่ที่ 10	บ้านดอนน้อย
หมู่ที่ 11	บ้านโนนสะอาด
หมู่ที่ 12	บ้านสำนักพิमान
หมู่ที่ 13	บ้านพิงพิमान
หมู่ที่ 14	บ้านโสมน้อยพัฒนา
หมู่ที่ 15	บ้านโนนเจริญ

2.4.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิमान พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ดอน ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มี 3 ฤดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

2.4.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแรง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

2.4.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย ระบายน้ำได้ดี และมีความสมบูรณ์ต่ำ เป็นดินเค็ม

2.4.5 ด้านการเมือง/การปกครอง

2.4.5.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน เดิมเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสภาตำบลมาก่อนซึ่งเรียกว่า “สภาตำบลกุดพิมาน” และต่อมามีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2539 จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 เป็นผลให้สภาตำบลกุดพิมาน เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539

ตำบลกุดพิมานประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 15 หมู่บ้าน

2.4.5.2 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 15 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมี ผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 1 คน 15 หมู่บ้าน รวมเป็น 15 คน

2.4.6 ประชากร

2.4.6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 9,806 คน แยกเป็นชาย 4,779 คน หญิง 5,027 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 158.03 คน ต่อตารางกิโลเมตร (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564) งานทะเบียนราษฎรอำเภอด่านขุนทด

จำนวนประชากรในเขตตำบลกุดพิมาน ปี 2566

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน		ชาย		หญิง	
1	บ้านถนนหักใหญ่	299	ครัวเรือน	507	คน	526	คน
2	บ้านโนนสง่า	255	ครัวเรือน	427	คน	437	คน
3	บ้านหนองกระเทียมเหนือ	144	ครัวเรือน	229	คน	227	คน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน		ชาย		หญิง	
4	บ้านกระซาว	129	ครัวเรือน	215	คน	243	คน
5	บ้านบุชีเหล็ก	48	ครัวเรือน	82	คน	77	คน
6	บ้านไร่	286	ครัวเรือน	454	คน	538	คน
7	บ้านกุดพิมาน	302	ครัวเรือน	452	คน	443	คน
8	บ้านใหม่แสนสุข	209	ครัวเรือน	390	คน	375	คน
9	บ้านดอนใหญ่	175	ครัวเรือน	266	คน	295	คน
10	บ้านดอนน้อย	176	ครัวเรือน	329	คน	287	คน
11	บ้านโนนสะอาด	197	ครัวเรือน	280	คน	325	คน
12	บ้านสำนักพิมาน	147	ครัวเรือน	258	คน	285	คน
13	บ้านพิงพิมาน	134	ครัวเรือน	259	คน	270	คน
14	บ้านโสมน้อยพัฒนา	139	ครัวเรือน	254	คน	292	คน
15	บ้านโนนเจริญ	221	ครัวเรือน	375	คน	403	คน
รวม		2,861	ครัวเรือน	4,777	คน	5,023	คน

2.4.6.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

	ชาย		หญิง		หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	970	คน	1,030	คน	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	3,099	คน	3,111	คน	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	710	คน	886	คน	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	4,779 คน		5,027 คน		ทั้งสิ้น 9,806 คน

(ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2564 งานทะเบียนราษฎร อำเภอด่านขุนทด)

แยกตามช่วงอายุ (ปี) (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน)

อายุ	ชาย	หญิง	รวม	อายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	29	49	78	1 ปี	41	51	92
2 ปี	45	45	90	3 ปี	48	43	91
4 ปี	63	44	107	5 ปี	52	57	109
6 ปี	37	57	94	7 ปี	59	44	103
8 ปี	63	69	132	9 ปี	62	77	139
10 ปี	48	63	111	11 ปี	69	60	129
12 ปี	55	64	119	13 ปี	60	61	121

14 ปี	64	56	120	15 ปี	67	71	138
16 ปี	60	55	115	17 ปี	48	64	112
18 ปี	58	61	119	19 ปี	63	66	129
20 ปี	60	56	116	21 ปี	61	68	129
22 ปี	64	60	124	23 ปี	74	60	134
24 ปี	73	81	154	25 ปี	77	67	144
26 ปี	77	62	139	27 ปี	76	61	137
28 ปี	62	74	136	29 ปี	84	68	152
30 ปี	69	61	130	31 ปี	84	57	141
32 ปี	70	74	144	33 ปี	71	77	148
34 ปี	72	71	143	35 ปี	66	61	127
36 ปี	82	88	170	37 ปี	92	65	157
38 ปี	59	76	135	39 ปี	63	85	148
40 ปี	79	82	161	41 ปี	86	80	166
42 ปี	64	85	149	43 ปี	100	70	170
44 ปี	86	81	167	45 ปี	48	71	119
46 ปี	72	80	152	47 ปี	83	81	164
48 ปี	80	80	160	49 ปี	82	84	166
50 ปี	77	77	154	51 ปี	72	101	173
52 ปี	73	64	137	53 ปี	80	83	163
54 ปี	76	73	149	55 ปี	74	71	145
56 ปี	57	77	134	57 ปี	74	84	158
58 ปี	70	59	129	59 ปี	51	60	111
60 ปี	58	69	127	61 ปี	78	86	164
62 ปี	51	41	92	63 ปี	33	46	79
64 ปี	40	40	80	65 ปี	30	48	78
66 ปี	26	46	72	67 ปี	40	41	81
68 ปี	32	40	72	69 ปี	36	38	74
70 ปี	23	35	58	71 ปี	36	42	78
72 ปี	22	38	60	73 ปี	21	36	57
74 ปี	28	33	61	75 ปี	22	16	38
76 ปี	28	24	52	77 ปี	27	26	53

78 ปี	11	18	29	79 ปี	11	20	31
80 ปี	10	25	35	81 ปี	13	23	36
82 ปี	15	17	32	83 ปี	14	14	28
84 ปี	14	14	28	85 ปี	9	13	22
86 ปี	7	14	21	87 ปี	8	8	16
88 ปี	8	13	21	89 ปี	5	9	14
90 ปี	2	2	4	91 ปี	1	5	6
92 ปี	4	5	9	93 ปี	2	1	3
94 ปี	1	2	3	95 ปี	0	3	3
96 ปี	1	2	3	97 ปี	1	1	2
98 ปี	0	0	0	99 ปี	0	0	0
100 ปี	0	0	0	มากกว่า 100 ปี	0	1	1

2.4.7. สภาพทางสังคม

2.4.7.1 การศึกษา

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง
- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 3 แห่ง
- โรงเรียนอาชีวศึกษา จำนวน - แห่ง
- โรงเรียน/สถาบันชั้นสูง จำนวน - แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน จำนวน - แห่ง

2.4.7.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐขนาด - เตียง จำนวน - แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน - แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100 เปอร์เซนต์

2.4.7.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่หมู่บ้านได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การ

ขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่ายเป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

2.4.7.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดมีพื้นที่เฝ้าระวัง ทั้ง 15 หมู่บ้าน

2.4.7.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

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

2.4.8 ระบบบริการพื้นฐาน

2.4.8.1 การคมนาคมขนส่ง

ถนน

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน มีเส้นทางการคมนาคมติดต่อกับอำเภอและจังหวัดใกล้เคียง รวมทั้งกรุงเทพมหานคร สามารถสัญจรไปมาได้โดยสะดวก โดยใช้ถนนสาย ด่านขุนทด-ชัยภูมิ

ทางรถยนต์

- ระยะทางจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน-อำเภอด่านขุนทด 15 กิโลเมตร
- ระยะทางจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน-จังหวัดนครราชสีมา 85 กิโลเมตร

ทางรถยนต์มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2217 ผ่าน 1 สาย ได้แก่

- ทางหลวงแผ่นดินสายด่านขุนทด-บำเหน็จณรงค์ ระยะทาง 20 กิโลเมตร

ถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

การเดินทางของประชากรในพื้นที่ว่างส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการเดินทางจะใช้รถยนต์ส่วนตัวและรถจักรยานเพราะสะดวกกว่า ส่วนรถโดยสารประจำทางจะวิ่งผ่านจากด่านขุนทด มาวัดบ้านไร่และไปตำบลหนองกรดไปบำเหน็จณรงค์ ถ้าจะเดินทางเข้าหมู่บ้านจะต้องเดินทางด้วยรถสามล้อรับจ้าง นักเรียนเดินทางจะมีรถรับส่งนักเรียนประจำหมู่บ้านคอยรับส่ง การเดินทางออกจากพื้นที่จะต้องเดินทางมารอรถที่จอดรับบริเวณวัดบ้านไร่ ไปต่อที่ในตัวอำเภอ หรือไม่ก็ใช้รถยนต์ส่วนตัว

(1) ถนนคอนกรีต	ระยะทางรวม	42.912	กิโลเมตร
(2) ถนนหินคลุก	ระยะทางรวม	7	กิโลเมตร
(3) ถนนลูกรัง	ระยะทางรวม	161.884	กิโลเมตร
(4) ถนนดินเดิม	ระยะทางรวม	261.760	กิโลเมตร
(5) ถนนลาดยาง	ระยะทางรวม	2.5	กิโลเมตร

2.4.8.2 การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน ปัจจุบันการดำเนินการจำหน่ายไฟฟ้า ให้กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อยู่ในความรับผิดชอบและดำเนินงานโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ ด่านขุนทด

2.4.8.3 การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ได้มีระบบน้ำประปาบริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยได้รับน้ำจากประปาหมู่บ้านของแต่ละหมู่บ้าน

2.4.8.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นส่วนใหญ่

2.4.8.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง บ้านไร่

หอกระจายข่าว ระบบหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน สามารถให้บริการข่าวสารให้กับประชาชนได้ประมาณ 100 เบอร์เซ็นต์

2.4.9 ระบบเศรษฐกิจ

2.4.9.1 การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 75 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม ได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง พริก ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 15 ประกอบอาชีพปศุสัตว์ 5 และประกอบอาชีพด้านบริการร้อยละ 5

2.4.9.2 การประมง

(ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ไม่มีการประมง)

2.4.9.3 การปศุสัตว์

สำหรับการปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ประชาชนส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด และไก่

2.4.9.4 การบริการ

บริการนวดแผนไทย ที่ กลุ่มนวดแผนไทย สถานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล มีร้านบริการทำผม เสริมสวย พื้นที่ จำนวน 7 แห่ง

มีรีสอร์ทในพื้นที่	จำนวน	3	แห่ง
มีโรงสีข้าวขนาดเล็กในพื้นที่	จำนวน	11	แห่ง

2.4.9.5 อุตสาหกรรม

ลักษณะอุตสาหกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยส่วนใหญ่แล้วยังเป็นอุตสาหกรรมขนาดย่อมหรืออุตสาหกรรมในครัวเรือนอุตสาหกรรมที่ประกอบการอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ได้แก่

- โรงสีข้าวขนาดเล็กในพื้นที่	จำนวน	11	แห่ง
- โรงสีข้าวขนาดกลางในพื้นที่	จำนวน	1	แห่ง
- โรงน้ำแข็ง (อุตสาหกรรมครัวเรือน)	จำนวน	2	แห่ง

2.4.9.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ไม่มีแหล่งเงินทุนหรือแหล่งเงินทุนตั้งอยู่ในเขต อบต. แหล่งเงินทุนส่วนใหญ่แล้วมาจากธนาคารที่อยู่ในเขตอำเภอด่านขุนทด นอกจากนี้ก็เป็นของนายทุนซึ่งมีอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างสูง การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน มีดังนี้

การพาณิชย์

- สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	8	แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป	จำนวน	83	แห่ง
- ตลาดสด	จำนวน	1	แห่ง

กลุ่มอาชีพ

- กลุ่มผลิตดอกไม้จันทร์	จำนวน	1	แห่ง
- กลุ่มผู้เลี้ยงวัว	จำนวน	1	แห่ง
- กลุ่มไม้ทำมือ	จำนวน	1	แห่ง
- กลุ่มผู้เลี้ยงปลาหมอ	จำนวน	1	แห่ง

2.4.9.7 แรงงาน

ประชากรที่มีอายุ 21 – 50 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชาชนบางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ

2.4.9.8 การท่องเที่ยว

ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน มีสถานที่ท่องเที่ยว 3 แห่งคือ วัดบ้านไร่(หลวงพ่อกุณ ปริสุทโธ) วิหารเทพวิทยาคม หรือ วิหารปริสุทปัญญา เป็นอุทยานธรรมกลาง และบริเวณบึงถนนหักใหญ่ เป็นที่ทราบกันทั้งในอำเภอด่านขุนทดและจังหวัดใกล้เคียง

2.4.10. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

2.4.10.1 การนับถือศาสนา

ประชาชน หมู่ที่ 1 -15 นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูลศาสนสถาน ดังนี้
วัด มีจำนวน 11 วัด ได้แก่

1. วัดถนนหักใหญ่
2. วัดหนองกระเทียมเหนือ
3. วัดบ้านไร่
4. วัดกุดพิมาน
5. วัดใหม่แสนสุข
6. วัดบ้านดอนน้อย
7. วัดโนนสะอาด
8. วัดสำนักพิมาน
9. วัดป่าญาณสิทธิาราม
10. วัดป่าดอนใหญ่ พุทธาราม
11. วัดเชษฐาวนาราม

ที่พักสงฆ์ มีจำนวน 4 วัด ได้แก่

1. ที่พักสงฆ์ศูนย์ปฏิบัติธรรมปริสุทโธ
2. ที่พักสงฆ์ป่าสะเดา
3. ที่พักสงฆ์โสมน้อยพัฒนา

2.4.10.2 ประเพณี และงานประจำปี

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน มีดังนี้

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| - ประเพณีสงกรานต์ | ประมาณเดือน เมษายน |
| - ประเพณีบุญเดือนหก | ประมาณเดือน พฤษภาคม |
| - ประเพณีงานวันเข้าพรรษา | ประมาณเดือน กรกฎาคม |
| - ประเพณีออกพรรษา | ประมาณเดือน ตุลาคม |
| - ประเพณีลอยกระทง | ประมาณเดือน พฤศจิกายน |

งานประจำปีท้องถิ่นที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน มีดังนี้

- | | | |
|---------------------|--|----------------------|
| - วันที่ 11 มกราคม | งานสมโภชพระบรมสารีริกธาตุ | ประมาณเดือน มกราคม |
| - วันที่ 3 มิถุนายน | งานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถฯ | ประมาณเดือน มิถุนายน |
| - วันที่ 28 กรกฎาคม | งานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ | ประมาณเดือน ธันวาคม |

2.4.10.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในคร้วเรือน วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

2.4.10.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในคร้วเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่

2.4.11 ทรัพยากรธรรมชาติ

2.4.11.1 น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และแหล่งน้ำในแต่ละหมู่บ้าน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

2.4.12.2 ป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีป่าไม้

2.4.13.3 ภูเขา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีภูเขา

2.4.13.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ มีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ คือเกลือในธรรมชาติ ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สามารถแปรรูปเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่าง ๆ

บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำนวน 9,800 คน จาก 15 หมู่บ้าน คือ บ้านถนนหักใหญ่ บ้านโนนสง่า บ้านหนองกระเทียมเหนือ บ้านกระชาก บ้านบุชีเหล็ก บ้านไร่ บ้านกุดพิมาน บ้านใหม่แสนสุข บ้านดอนใหญ่ บ้านดอนน้อย บ้านโนนสะอาด บ้านสำนักพิมาน บ้านพิงพิมาน บ้านโสมน้อยพัฒนา และบ้านโนนเจริญ

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

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

แทนค่าสูตร $n = \frac{9,800}{1 + 9,800(0.05)^2} = 384.31$ หรือ 385 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในภาระงานใดภาระงานหนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 15 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน ดังตาราง

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านถนนหักใหญ่	1033	10.54	42
2	บ้านโนนสง่า	864	8.82	35
3	บ้านหนองกระเทียมเหนือ	456	4.65	19
4	บ้านกระซาว	458	4.67	19
5	บ้านบุชีเหล็ก	159	1.62	6
6	บ้านไร่	992	10.12	40
7	บ้านกุดพิมาน	895	9.13	37
8	บ้านใหม่แสนสุข	765	7.81	31
9	บ้านดอนใหญ่	561	5.72	23
10	บ้านดอนน้อย	616	6.29	25
11	บ้านโนนสะอาด	605	6.17	25
12	บ้านสำนักพิมาน	543	5.54	22
13	บ้านพิงพิมาน	529	5.40	22
14	บ้านโสมน้อยพัฒนา	546	5.57	22
15	บ้านโนนเจริญ	778	7.94	32
	รวม	9800	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 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

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) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช่วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานนั้น 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

วิธีการแปลงค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ทำการแปลงค่าคะแนนเฉลี่ยโดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าคะแนนเฉลี่ย}}{5} \times 100 = \text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจ}$$

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน
- 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 72.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวนร้อยละ 27.50 ดังแสดงรายละเอียด ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	110	27.50
หญิง	290	72.50
รวม	400	100.00

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 40.25 มีอายุมากกว่า 50 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.00 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	30	7.50
31 – 40 ปี	64	16.00
41 – 50 ปี	145	36.25
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	161	40.25
รวม	400	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 53.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาได้มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 27.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.50 และร้อยละ 3.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	215	53.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	108	27.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	62	15.50
ปริญญาตรี	15	3.75
รวม	400	100.00

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 58.25 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.75 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 10.50 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 5.50 และร้อยละ 3.00 เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	22	5.50
เกษตรกรรวม	233	58.25
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	42	10.50
รับจ้างทั่วไป	91	22.75
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	12	3.00
รวม	400	100.00

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 22.75 รายได้ 6,001 – 8,000 บาท รองลงมามีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท ร้อยละ 19.25 มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.25 และมีรายได้ 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	57	14.25
2,000 – 4,000 บาท	63	15.75
4,001 – 6,000 บาท	77	19.25
6,001 – 8,000 บาท	91	22.75
8,001 – 10,000 บาท	45	11.25
มากกว่า 10,000 บาท	67	16.75
รวม	400	100.00

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 50.25 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง รองลงมา ร้อยละ 21.00 มาติดต่อขอรับบริการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และ ติดต่อขอรับบริการสำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ 20.50 และมาติดต่อ

ขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 8.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	82	20.50
กองคลัง	201	50.25
กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	84	21.00
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	33	8.25
รวม	400	100.00

4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 50.25 มาติดต่อขอรับบริการงานพัฒนารายได้ รองลงมาร้อยละ 21.00 มาติดต่อขอรับบริการงานส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม ขอรับบริการงานสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 20.50 และมาติดต่อขอรับบริการงานติดต่อขอรับบริการงานบริการแพทย์ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 8.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานสวัสดิการสังคม	82	20.50
2) งานพัฒนารายได้	201	50.25
3) งานส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม	84	21.00
4) งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน	33	8.25
รวม	400	100.00

4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 22.00 มาติดต่อขอรับบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในช่วงเดือนเมษายน 2567 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมิถุนายน 2567 คิดเป็นร้อยละ 14.50 และมาติดต่อในช่วงเดือนมีนาคม 2567 คิดเป็นร้อยละ 13.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม 2566	-	-
พฤศจิกายน 2566	15	3.75
ธันวาคม 2566	34	9.50
มกราคม 2567	11	2.75
กุมภาพันธ์ 2567	-	-
มีนาคม 2567	55	13.75
เมษายน 2567	88	22.00
พฤษภาคม 2567	20	5.00
มิถุนายน 2567	66	14.50
กรกฎาคม 2567	30	7.50
สิงหาคม 2567	35	8.75
กันยายน 2567	46	11.50
รวม	400	100.00

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 52.81 รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสาร จากการประชุม/อบรม/ประชาคมคิดเป็นร้อยละ 25.05 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากติดประกาศต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 9.13 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารสิ่งพิมพ์	10	1.94
เว็บไซต์/เพจFacebook	3	0.58
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	21	4.08
การแจ้งข่าว	33	6.41
ตีตประกาศต่างๆ	47	9.13
หอกระจายข่าว	272	52.81
การประชุม/อบรม/ประชาคม	129	25.05
รวม	515	100.00

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.32	96.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.31	96.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.36	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.42	96.00	10
ภาพรวม	4.82	0.39	96.40	10

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) งานพัฒนารายได้

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานพัฒนารายได้ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.31	96.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.34	97.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.32	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.32	96.80	10
ภาพรวม	4.84	0.35	96.80	10

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนารายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) งานส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.40	97.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.42	97.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.42	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.43	97.20	10
ภาพรวม	4.87	0.47	97.40	10

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่

ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการแพทย์ฉุกเฉิน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.43	96.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.43	96.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.42	96.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.42	96.40	10
ภาพรวม	4.81	0.43	96.20	10

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.77	0.52	95.40	10
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	0.52	95.80	10
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ที่ให้บริการ	4.90	0.43	98.00	10
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.50	95.40	10
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.86	0.42	97.20	10
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.88	0.45	97.80	10
ภาพรวม	4.83	0.38	96.60	10

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.86	0.51	97.20	10
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.75	0.46	95.00	9
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.86	0.45	97.20	10
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.84	0.38	96.80	10
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.87	0.49	97.40	10
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.88	0.48	97.60	10
ภาพรวม	4.85	0.46	97.00	10

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.78	0.43	95.60	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.87	0.37	97.40	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	0.38	97.60	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.86	0.39	97.20	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.77	0.43	95.40	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.84	0.40	96.80	10
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.89	0.36	97.80	10
ภาพรวม	4.84	0.36	96.80	10

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสามอันดับแรกคือ ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.82	0.41	96.40	10
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.80	0.42	96.00	10
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.87	0.38	97.40	10
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.90	0.35	98.00	10
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ และเพียงพอ ต่อการใช้งาน	4.87	0.38	97.40	10
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.72	0.37	94.40	9
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.81	0.43	96.20	10
ภาพรวม	4.83	0.39	96.60	10

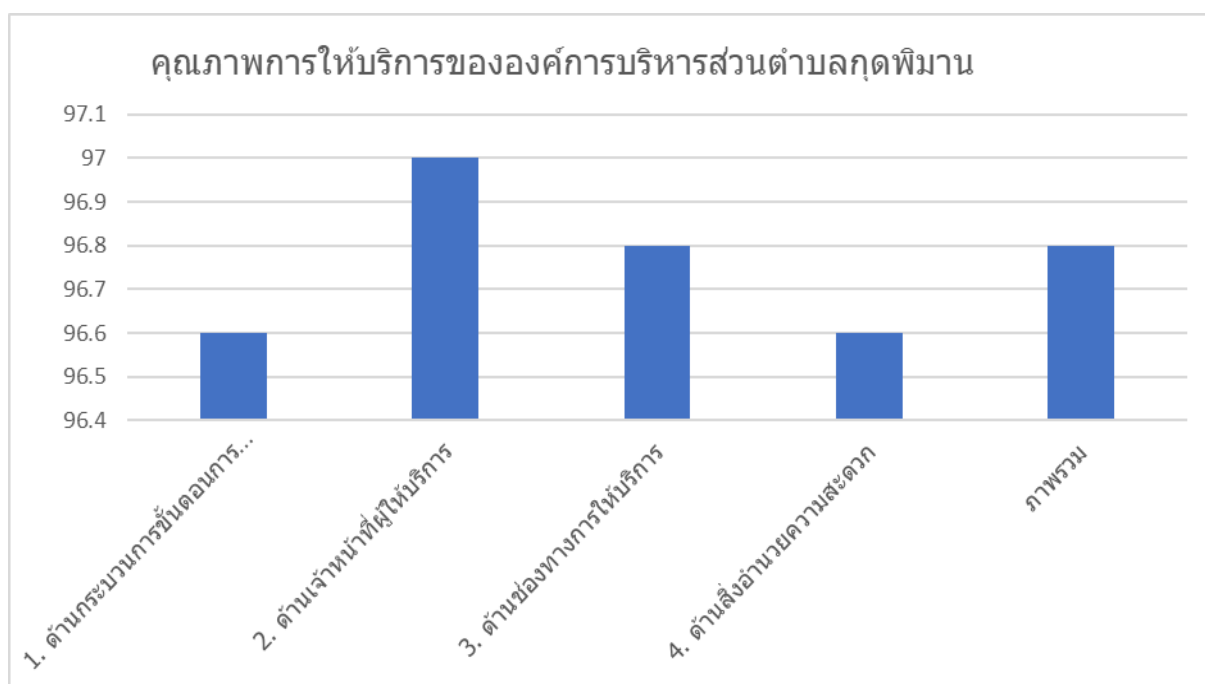
จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.46	97.00	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.36	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.39	96.60	10
ภาพรวม	4.84	0.42	96.80	10

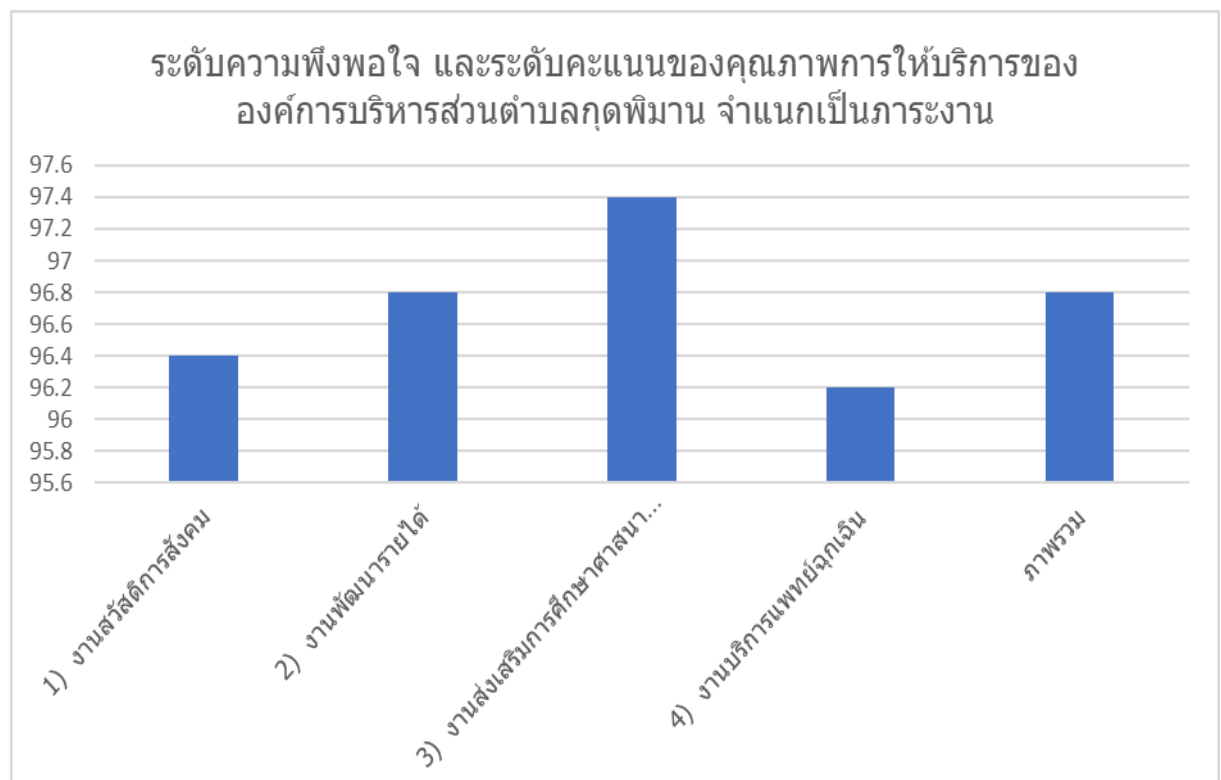
จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ



ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1) งานสวัสดิการสังคม	4.82	0.45	96.40	10
2) งานพัฒนารายได้	4.84	0.43	96.80	10
3) งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.87	0.43	97.40	10
4) งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน	4.81	0.40	96.20	10
ภาพรวม	4.84	0.43	96.80	10

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานพัฒนารายได้ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานบริการแพทย์ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ



4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

คุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและมีการพัฒนามาโดยตลอดทั้งในด้านสาธารณูปโภคและการช่วยเหลือสนับสนุนความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่างๆ โดยมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิमानดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการบริการมีความสะดวก มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ฝ่ายเอกสารดำเนินงานรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี
3. ด้านช่องทางการให้บริการ มีการแจ้งข่าวสารผ่านกลุ่ม line group ผู้ใหญ่บ้านแจ้งข่าวให้กับลูกบ้าน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องถ่ายเอกสาร ไว้บริการที่ อบต. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ

อย่างไรก็ตามประชาชนให้ข้อเสนอแนะว่าควรพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการด้านต่างๆดียิ่งขึ้นดังนี้

1. ปรับปรุงพื้นผิวจราจรถนนตามหมู่บ้านมีความชำรุด ขรุขระ เป็นหลุม และมีน้ำขังหลังฝนตกทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย
2. แก้ไขปรับปรุงไฟส่องสว่างตามถนนบางพื้นที่ชำรุดหลายพื้นที่ มีการแก้ไขล่าช้า
3. น้ำประปาในบางหมู่บ้านมีกลิ่น ไม่เหมาะที่จะใช้ในการอุปโภค บริโภค

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ซึ่งมีผลการศึกษาลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน
- 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 72.50 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 40.25 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 53.75 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรกรรม ร้อยละ 58.25 และมีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.75

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 22.00 มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือนเมษายน 2567 ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.25 มาติดต่อขอรับบริการงานพัฒนารายได้ ส่วนงานกองคลัง ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานมาจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

- 1) งานสวัสดิการสังคม

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.40

โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) งานพัฒนารายได้

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนารายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดพิมานในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) งานส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดพิมาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 3 อันดับแรกคือ ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ

96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานพัฒนารายได้ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานบริการแพทย์ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

คุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและมีการพัฒนาโดยตลอดทั้งในด้านสาธารณูปโภคและการช่วยเหลือสนับสนุนความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่างๆ โดยมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการบริการมีความสะดวก มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ฝ่ายเอกสารดำเนินงานรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างดี ด้านช่องทางการให้บริการ มีการแจ้งข่าวสารผ่านกลุ่ม line group ผู้ใหญ่บ้านแจ้งข่าวให้กับลูกบ้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องถ่ายเอกสาร ไว้บริการที่ อบต. มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง เพียงพอ

อย่างไรก็ตามประชาชนให้ข้อเสนอแนะว่าควรพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการด้านต่าง ๆ ดียิ่งขึ้น โดยเสนอให้ปรับปรุงถนนและพื้นผิวจราจรตามหมู่บ้านซึ่งขรุขระ เป็นหลุม และมีน้ำท่วมขังหลังฝนตกทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ แก้ไขไฟส่องสว่างตามถนนบางพื้นที่ชำรุด น้ำประปาในบางหมู่บ้านมีกลิ่น

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2567
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทร์สิงห์. (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- ชัชชัย รัตะพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา. สติตเสถียร, ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธ์, จงจิต ลีอ่อนรัมย์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมือง ศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 11 (พฤศจิกายน 2564)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2565). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี. รายงานฉบับสมบูรณ์
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2526). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์ .
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- วิจิตร วิชัยสาร, สมาน งามสนิท, พรภักดิ์ หวังดี และอรทิณี ทวยนาค. (2558). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีกับยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต.วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ปีที่ 5 (2).
- วิจิตร วิชัยสาร,พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (2561). การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560). วารสาร อินทนิล ทักษิณสาร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม -ธันวาคม 2562)
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน <http://www.opdc.go.th>
- อมรรรัตน์ บุญภา. (2557).ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรุณ ไชยนิติย์. (2564). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. รายงานฉบับสมบูรณ์
- 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** (3rded.). 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



คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ที่ ๓๐๐/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอคำชะอี จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอ
คำชะอี จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ นั้น เพื่อให้การดำเนินงาน
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑.๑ นายคมชาญ	สรระสมศรี	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ
๑.๒ นายทองใบ	หนูไพล	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์สุทธิภาสน์	พงศ์เจริญวานิช	ประธานคณะกรรมการ
๒.๒ อาจารย์กรปรียา	ใจสำราญ	คณะกรรมการ
๒.๓ นายอัศคภากย์	พัฒน์ธนภิตติโชค	คณะกรรมการ
๒.๔ นางสาวศุภวรรณกุล	มณีแสง	คณะกรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(อาจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



ภาคผนวก ข

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558



ที่ นม ๐๐๒๓.๒/ว ๕๗๑๕

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
ถนนมหาธาตุไทย นม ๓๐๐๐๐

๗ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชี
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชี
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา(ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่
๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ มีมติเห็นชอบให้ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัด
นครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือสามารถสืบค้น
รายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.koratdla.go.th อีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญถิ่น 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 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

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. 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. 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. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด
() 1. สำนักปลัด
() 2. กองคลัง
() 3. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
() 4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด
() 1. งานสวัสดิการสังคม
() 2. งานพัฒนารายได้
() 3. งานส่งเสริมการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม
() 4. งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน
8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด
() 1. ตุลาคม'66 () 2. พฤศจิกายน'66 () 3. ธันวาคม'66 () 4. มกราคม'67
() 5. กุมภาพันธ์'67 () 6. มีนาคม'67 () 7. เมษายน'67 () 8. พฤษภาคม'67
() 9. มิถุนายน'67 () 10. กรกฎาคม'67 () 11. สิงหาคม'67 () 12. กันยายน'67

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
- () 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. จดหมายข่าว () 3. เว็บไซต์ / เพจFacebook
 () 4. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () 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 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

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.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
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 เกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ 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

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ที่ นม ๘๖๘๐๑/๗๗๐



ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน
๔๔ หมู่ที่ ๗ ถนนบ้านคอนน้อย - กุดพิมาน
อำเภอด่านขุนทด นม. ๓๐๒๑๐

๗ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลประเภทสามัญ มีความจำเป็นต้องทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อเตรียมในการตรวจและประเมินผลการปฏิบัติราชการ จากคณะอนุกรรมการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งการดำเนินการสำรวจจำเป็นที่จะต้องดำเนินการโดยประสานงานขอความร่วมมือจากหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ได้ประสานขอความร่วมมือจากท่าน อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล เพื่อมอบหมายให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยมีผลการประเมินในด้าน

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
 ๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ
 ๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและงานที่ต้องการประเมิน จำนวน ๔ ด้าน มีดังนี้
๑. งานสวัสดิการสังคม
 ๒. งานพัฒนารายได้
 ๓. งานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม
 ๔. งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน

โดยมอบหมายให้ นางสาวจิลมิกา พิขุนทด ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖๖-๐๔๑๔๘๔๒ เป็นผู้ประสานงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางนาฏยานุ แสนประสิทธิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.

โทร. ๐-๔๔๐๐ - ๔๗๖๕



ภาคผนวก จ

ภาพถ่าย

