

# บทที่ 1 : บทนำ

## การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565

### 1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ดังเห็นได้จากกฎหมายฉบับต่าง ๆ อาทิเช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ.2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

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

ในปี 2526 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่

และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการค้าเนกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อินเทอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

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

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

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

ให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งานและสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

คณะผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสายตาและความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมและ จำแนกตามภาระงาน

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมและจำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 ภาระงานคือ 1) งานสวัสดิการสังคม 2) งานบริการสิ่งแวดล้อม 3) งานบริหารการศึกษา 4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานเป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

## 1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงาน 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ประกอบด้วย 1) งานสวัสดิการสังคม 2) งานบริการสิ่งแวดล้อม 3) งานบริหารการศึกษา 4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานได้

## 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา 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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

# บทที่ 2 : แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

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

## 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

มิเชล เบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

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 อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่า มีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังตรงตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

กาญจนา อรุณสุขขรจี ( 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 ความสัมพันธ์อันดีที่มีร่วมกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

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

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง 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 สัจฉกร (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 บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

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

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี 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 การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา 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 ความถูกต้องและความมีเมตตา สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมี



ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

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 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง 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 (อศิราภรณ์ 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 แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

#### **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) การบริการเนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ (5) บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ (6) การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

### 3 ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสพการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางการตลาดของสินค้าหรือบริการ

#### แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(อ้างถึงใน <http://www.opdc.go.th/special.php>) เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก 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 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ของหน่วยงานราชการ และ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลง ได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

## 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา จันทร์สิงห์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจและศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือมีความพึงพอใจด้านด้านสถานที่มาก รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้ดังนี้ 1. ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ และการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการให้บริการ รองลงมาความสะอาดและความเป็นระเบียบ 2. ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาจำนวนบุคลากรมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นของจำนวนและความทันสมัยของเนื้อหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือ (รวมวิทยานิพนธ์, งานวิจัย) รองลงมาวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD-Rom, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) 4. ด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้น รองลงมาบริการห้องฉาย และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรขยายเวลาในการให้บริการ 2) บุคลากรบางคนควรปรับปรุงบุคลิกภาพในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ 3) ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

นัยนา สถิตเสถียร, ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธ์ 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 ผู้ยากไร้งานเทคนิค และโครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าในบ้านเรือน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากโดยผู้รับบริการพึงพอใจใน 3 ลำดับแรกคือ 1) โครงการช่วยเหลือตรวจสอบซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า 2) การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับงานรักษาความสงบ และ 3) การให้บริการเกี่ยวกับการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข

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

วิจิตร วิชัยสาร,พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (2561) ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560) ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดโดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของ 31 เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

## 2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

### 2.4.1 ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล  
ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ห่างจากอำเภอด่านขุนทดประมาณ 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 บ้านบุขี้เหล็ก        | หมู่ที่ 6 บ้านไร่           |
| หมู่ที่ 7 บ้านกุดพิमान          | หมู่ที่ 8 บ้านใหม่แสนสุข    |
| หมู่ที่ 9 บ้านดอนใหญ่           | หมู่ที่ 10 บ้านดอนน้อย      |
| หมู่ที่ 11 บ้านโนนสะอาด         | หมู่ที่ 12 บ้านสำนักพิमान   |
| หมู่ที่ 13 บ้านพิงพิมาน         | หมู่ที่ 14 บ้านโสมน้อยพัฒนา |
| หมู่ที่ 15 บ้านโนนเจริญ         |                             |

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิमान มีอาคารสำนักงานเป็นของตนเอง สำหรับใช้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการได้ด้วยความสะดวก ซึ่งสำนักงานดังกล่าวตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 7 ตำบลกุดพิमान อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

ดวงตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิमान



#### 2.4.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิमान พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ดอน ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มี 3 ฤดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

#### 2.4.3 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิमान เดิมเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสภาตำบลมาก่อนซึ่งเรียกว่า “สภาตำบลกุดพิमान” และต่อมามีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสภาตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2539 จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 เป็นผลให้สภาตำบลกุดพิमान เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิमान ตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2539

#### 2.4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลกุดพิมานประกอบด้วยจำนวนหมู่บ้าน 15 หมู่บ้านประชากรทั้งสิ้น จำนวน 10,648 คน แยกเป็นชาย 5,345 คน หญิง 5,304 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2564)

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน		หญิง		ชาย	
			ครัวเรือน		คน		คน
1	บ้านถนนหักใหญ่	198	ครัวเรือน	518	คน	546	คน
2	บ้านโนนสง่า	184	ครัวเรือน	520	คน	509	คน
3	บ้านหนองกระเทียมเหนือ	120	ครัวเรือน	284	คน	298	คน
4	บ้านกระสาว	100	ครัวเรือน	273	คน	259	คน
5	บ้านบุชีเหล็ก	36	ครัวเรือน	85	คน	93	คน
6	บ้านไร่	195	ครัวเรือน	540	คน	505	คน
7	บ้านกุดพิมาน	229	ครัวเรือน	569	คน	579	คน
8	บ้านใหม่แสนสุข	149	ครัวเรือน	387	คน	399	คน
9	บ้านดอนใหญ่	105	ครัวเรือน	275	คน	255	คน
10	บ้านดอนน้อย	123	ครัวเรือน	298	คน	341	คน
11	บ้านโนนสะอาด	138	ครัวเรือน	342	คน	371	คน
12	บ้านสำนักพิมาน	122	ครัวเรือน	285	คน	275	คน
13	บ้านพิงพิมาน	112	ครัวเรือน	292	คน	287	คน
14	บ้านโสมน้อยพัฒนา	104	ครัวเรือน	274	คน	263	คน
15	บ้านโนนเจริญ	148	ครัวเรือน	362	คน	364	คน

#### 2.4.5 สภาพทางสังคม

##### การศึกษา

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

##### สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐขนาด	- เตี้ย	จำนวน	-	แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล		จำนวน	1	แห่ง
- คลินิกเอกชน		จำนวน	2	แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ	ร้อยละ	100	เปอร์เซ็นต์	

##### อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็น

ปัญหาที่หมู่บ้านได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุ ไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

#### **ยาเสพติด**

ปัญหา ยาเสพติดมีพื้นที่เฝ้าระวัง ทั้ง 15 หมู่บ้าน

#### **การสังคมสงเคราะห์**

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

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

### **2.4.6 ระบบบริการพื้นฐาน**

#### **การคมนาคมขนส่ง**

##### **ถนน**

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับอำเภอ และจังหวัดใกล้เคียง รวมทั้งกรุงเทพมหานคร สามารถสัญจรไปมาได้โดยสะดวก โดยใช้ถนนสาย ตำบลขุนทด-ชัยภูมิ

##### **ทางรถยนต์**

- ระยะทางจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน-อำเภอตำบลขุนทด 15 กิโลเมตร
- ระยะทางจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน-จังหวัดนครราชสีมา 85 กิโลเมตร

##### **ทางรถยนต์มีทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2217 ผ่าน 1 สาย ได้แก่**

- ทางหลวงแผ่นดินสายตำบลขุนทด-บ้านเนินฉนวน ระยะทาง 20 กิโลเมตร

##### **ถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน**

การเดินทางของประชากรในพื้นที่วางส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการเดินทางจะใช้รถยนต์ส่วนตัวและรถจักรยานเพราะสะดวกกว่า ส่วนรถโดยสารประจำทางจะวิ่งผ่านจากตำบลขุนทด มาวัดบ้านไร่และไปตำบลหนองกรดไปบ้านเนินฉนวน ถ้าจะเดินทางเข้าหมู่บ้านจะต้องเดินทางด้วยรถสามล้อรับจ้าง นักเรียนเดินทางจะมีรถรับส่งนักเรียนประจำหมู่บ้านคอยรับส่ง การเดินทางออกจากพื้นที่จะต้องเดินทางมารอรถที่จอดรับบริเวณวัดบ้านไร่ ไปต่อที่ในตัวอำเภอ หรือไม่ก็ใช้รถยนต์ส่วนตัว

- |                |            |                  |
|----------------|------------|------------------|
| (1) ถนนคอนกรีต | ระยะทางรวม | 42.912 กิโลเมตร  |
| (2) ถนนหินคลุก | ระยะทางรวม | 7.00 กิโลเมตร    |
| (3) ถนนลูกรัง  | ระยะทางรวม | 161.884 กิโลเมตร |



(4) ถนนดินเดิม ระยะทางรวม 261.760 กิโลเมตร

(5) ถนนลาดยางระยะทางรวม 1.50 กิโลเมตร

#### การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน ปัจจุบันการดำเนินการจำหน่ายไฟฟ้า ให้กับประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อยู่ในความรับผิดชอบและดำเนินงานโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอด่านขุนทด

#### การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ได้มีระบบน้ำประปาบริการประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยได้รับน้ำจากประปาหมู่บ้านของแต่ละหมู่บ้าน

#### โทรศัพท์

ปัจจุบันทุกหมู่บ้าน ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นส่วนใหญ่

#### ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง บ้านไร่

หอกระจายข่าว ระบบหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน สามารถให้บริการข่าวสาร ให้กับประชาชนได้ประมาณ 100 เปอร์เซ็นต์

### 2.4.7 ระบบเศรษฐกิจ

#### การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 75 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง พริก ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 15 ประกอบอาชีพปศุสัตว์ 5 และประกอบอาชีพด้านบริการร้อยละ 5

#### การประมง

(ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีการประมง)

#### การปศุสัตว์

สำหรับการปศุสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ประชาชนส่วนใหญ่จะ ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด และไก่

#### การบริการ

บริการนวดแผนไทย ที่ กลุ่มนวดแผนไทย สถานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ ตำบล

มีร้านบริการทำผม เสริมสวย พื้นที่ จำนวน 7 แห่ง

มีรีสอร์ทในพื้นที่ จำนวน 3 แห่ง

มีโรงสีข้าวขนาดเล็กในพื้นที่ จำนวน 11 แห่ง

#### การท่องเที่ยว

ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน มีสถานที่ท่องเที่ยว 3 แห่งคือ วัดบ้านไร่(หลวงพ่อดุณ ปรีสุทโธ) วิหารเทพวิทยาคม หรือ วิหารปรีสุทธรปัญญา เป็น อุทยานธรรมกลาง และบริเวณบึงถนนหักใหญ่ เป็นที่ทราบกันทั้งในอำเภอด่านขุนทดและจังหวัด ไกลเคียง

## อุตสาหกรรม

ลักษณะอุตสาหกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยส่วนใหญ่แล้วยังเป็นอุตสาหกรรมขนาดย่อมหรืออุตสาหกรรมในครัวเรือนอุตสาหกรรมที่ประกอบการอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ได้แก่

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

## 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
-------------------------	-------	---	------

## แรงงาน

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

## 2.4.8 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 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 แห่ง ได้แก่

1. ที่พักสงฆ์ศูนย์ปฏิบัติธรรมปริสุทโธ
2. ที่พักสงฆ์ป่าสะเดา
3. ที่พักสงฆ์ไสมน้อยพัฒนา

#### ประเพณีและงานประจำปี

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 28 กรกฎาคม งานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ประมาณเดือน กรกฎาคม
- วันที่ 12 สิงหาคม งานเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถฯ ประมาณเดือน สิงหาคม

#### ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักรสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

#### สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือน และเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่

#### 2.4.9 ทรัพยากรธรรมชาติ

##### น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และแหล่งน้ำในแต่ละหมู่บ้าน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

##### ป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีป่าไม้

##### ภูเขา

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีภูเขา

#### คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่มีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ คือเกลือในธรรมชาติ ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สามารถแปรรูปเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่าง

# บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

## 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

## 3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 9,760 คน จาก 15 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านถนนหักใหญ่ บ้านโนนสง่า บ้านหนองกระเทียมเหนือ บ้านกระชาว 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

$$n = \frac{10,648}{1 + 10,648(0.05)^2} = 385.51 \text{ ประมาณ } 386 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในหมู่บ้านใดหมู่บ้านหนึ่งมากเกินไป

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

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

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านถนนหักใหญ่	1,064	10.00	40
บ้านโนนสง่า	1,029	9.66	39
บ้านหนองกระเทียมเหนือ	582	5.46	22
บ้านกระซาว	532	5.00	20
บ้านบุชีเหล็ก	178	1.67	7
บ้านไร่	1,045	9.81	39
บ้านกุดพิมาน	1,148	10.78	43
บ้านใหม่แสนสุข	786	7.38	29
บ้านดอนใหญ่	530	4.98	20
บ้านดอนน้อย	639	6.00	24
บ้านโนนสะอาด	713	6.70	26
บ้านสำนักพิมาน	560	5.26	21
บ้านพิงพิมาน	579	5.44	22
บ้านโสมน้อยพัฒนา	537	5.04	20
บ้านโนนเจริญ	726	6.82	28
	10,648	100.00	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

## 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5.1.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ขณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานใช้มาตราวัดแบบ 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) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น 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) และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

### 3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม จากนั้นนำมาเทียบเป็นค่าร้อยละของความพึงพอใจ และจึงเทียบเป็นระดับคะแนน 0 -10 คะแนน โดยระดับคะแนนต่ำสุดคือ 0 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ระดับคะแนนสูงสุดคือ 10 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่า 95 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.50 – 4.75	มากกว่า 90 - 95	9
มากกว่า 4.25 – 4.50	มากกว่า 85 - 90	8
มากกว่า 4.00 – 4.25	มากกว่า 80 - 85	7
มากกว่า 3.75 – 4.00	มากกว่า 75 – 80	6
มากกว่า 3.50 – 3.75	มากกว่า 70 – 85	5
มากกว่า 3.25 – 3.50	มากกว่า 65 – 70	4
มากกว่า 3.00 – 3.25	มากกว่า 60 – 65	3
มากกว่า 2.75 – 3.00	มากกว่า 55 – 60	2
ตั้งแต่ 2.50 – 2.75	ตั้งแต่ 50 – 55	1
ต่ำกว่า 2.50	ต่ำกว่า 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

วิธีการแปลงค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) ทำการแปลงค่าคะแนนเฉลี่ยโดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ ดังนี้

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

5

# 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

ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 63.25 เป็นเพศหญิง ขณะที่เพศชายมีจำนวนร้อยละ 36.75 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	147	36.75
หญิง	253	63.25
รวม	400	100.00

### 4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 43.50 มีอายุมากกว่า 50 ปี รองลงมา ร้อยละ 30.25 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และมีร้อยละ 20.50 มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	23	5.75
30 - 40 ปี	82	20.50
41 - 50 ปี	121	30.25
มากกว่า 50 ปี	174	43.50
รวม	400	100.00



#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 66.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 19.50 และร้อยละ 11.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	267	66.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	44	11.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	78	19.50
ปริญญาตรี	11	2.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 65.50 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 17.00 และ ร้อยละ 10.25 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	8	2.00
เกษตรกรรม	262	65.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	41	10.25
รับจ้างทั่วไป	68	17.00
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	17	4.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 44.50 มีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.50 และร้อยละ 18.50 มีรายได้ ต่ำกว่า 2,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2,000 บาท	74	18.50
2,000 - 4,000 บาท	178	44.50
4,001 - 6,000 บาท	94	23.50
6,001 - 8,000 บาท	23	5.75

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
8,001 - 10,000 บาท	16	4.00
มากกว่า 10,000 บาท	15	3.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

## 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

### 4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงานกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาร้อยละ 33.00 มาติดต่อขอรับบริการงานสำนักงานปลัด และมาติดต่อขอรับบริการจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 16.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานปลัด	132	33.00
กองสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม	65	16.25
กองการศึกษา	53	13.25
กองคลัง	140	35.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

### 4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาร้อยละ 33.00 มาติดต่อขอรับบริการงานสวัสดิการสังคม และมาติดต่อขอรับบริการงานบริการสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 16.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานสวัสดิการสังคม	132	33.00
งานบริการสิ่งแวดล้อม	65	16.25
งานบริหารการศึกษา	53	13.25
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	140	35.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือน มีนาคม 2565 คิดเป็นร้อยละ 24.25 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนกรกฎาคม 2565 คิดเป็นร้อยละ 17.50 และมาติดต่อในช่วงเดือนสิงหาคม 2565 คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม 2564	12	3.00
พฤศจิกายน 2564	12	3.00
ธันวาคม 2564	25	6.25
มกราคม 2565	31	7.75
กุมภาพันธ์ 2565	30	7.50
มีนาคม 2565	97	24.25
เมษายน 2565	0	0.00
พฤษภาคม 2565	0	0.00
มิถุนายน 2565	11	2.75
กรกฎาคม 2565	70	17.50
สิงหาคม 2565	59	14.75
กันยายน 2565	51	12.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุม/ประชาคม และรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการแจ้งข่าวตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน	จำนวน
การแจ้งข่าว	162
การประชุม/ประชาคม	208
หอกระจายข่าว	362
การติดประกาศ	38

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>95.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.80 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.20
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	95.40

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

### 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในภาพรวม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.84	96.80	10
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	96.40	10
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ	4.81	96.20	10
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	95.60	10

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.77	95.40	10
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.78	95.60	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>96.00</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.80 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.40 และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.20 ตามลำดับ

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.84	96.80	10
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.78	95.60	10
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.78	95.60	10
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.82	96.40	10
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.81	96.20	10
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.83	96.60	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>96.20</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.80 รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.60 และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.40 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.76	95.20	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.81	96.20	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.78	95.60	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.76	95.20	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.76	95.20	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต	4.75	95.00	9
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.84	96.80	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.80 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.20 และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.60 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.75	95.00	9
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.80	96.00	10
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.76	95.20	10
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.79	95.80	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	4.72	94.40	9
6.สถานที่จัดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.82	96.40	10
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.75	95.00	9
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>95.40</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ มีสถานที่จัดรถมีความสะดวกและเพียงพอ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.40 รองลงมาคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.00 และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.80 ตามลำดับ

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

#### 1) งานสวัสดิการสังคม (สำนักงานปลัด)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	95.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.60	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>96.00</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานสวัสดิการสังคม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 96.00 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.60
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	95.60

## 2) งานบริการสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	94.60	9
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>95.40</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.40 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.20
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	94.60

## 3) งานบริหารการศึกษา (กองการศึกษา)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริหารการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	95.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.60	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>96.00</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริหารการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.00 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.60
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	95.60



#### 4) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (กองคลัง)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	95.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.60	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>95.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.80 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	96.20
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ	95.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คิดเป็นร้อยละ	95.60

#### 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	96.00	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>95.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.80 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนน 10 ลำดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 9 และลำดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำแนกตามภาระงานและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานสวัสดิการสังคม	4.80	96.00	10
2. งานบริการสิ่งแวดล้อม	4.77	95.40	10
3. งานบริหารการศึกษา	4.80	96.00	10
4. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	4.79	95.80	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>95.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นตามงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจ งานสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานบริการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานบริหารการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 คะแนนอยู่ในระดับ 10 และ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

คุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและมีการพัฒนามาโดยตลอดทั้งในด้านสาธารณูปโภคและการช่วยเหลือสนับสนุนความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่างๆโดยมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการทำงานมีความกระชับ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน
2. ด้านเจ้าพนักงานผู้ให้บริการ มีการให้บริการแก่ประชาชนที่มาเข้ารับบริการด้วยความเต็มใจ พุดจาสุภาพ และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ
3. ด้านช่องทางการให้บริการมีการจัดบริการนอกสถานที่ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตามประชาชนให้ข้อเสนอแนะว่าควรพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการด้านต่างๆดียิ่งขึ้นดังนี้

1. ต้องการให้ซ่อมแซมถนนในบางช่วงที่มีความชำรุดมากเพื่อให้ใช้งานได้ โดยเฉพาะบริเวณวัดบ้านไร่ไปยังบ้านดอนน้อย
2. ไฟฟ้าส่องสว่างในบางจุดชำรุด จึงควรมีการซ่อมบำรุงตามความเหมาะสม
3. ต้องการให้ลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น

# บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ซึ่งมีผลการศึกษาศาสามารถลำดับเนื้อหา 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 63.25 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 43.50 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ 66.75 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ร้อยละ 65.50 และมีรายได้ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.50

## 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 24.25 มาติดต่อขอรับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนมีนาคม 2565 ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.00 มาติดต่อขอรับบริการงานจากกองคลัง มาติดต่อขอรับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 35.00 และส่วนใหญ่ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานส่วนใหญ่มาจากหอกระจายข่าว

## 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.80 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนน 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดพิมานจำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

**1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ**

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานใน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.00 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.80 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.40 และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.20 ตามลำดับ

**2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.20 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.80 รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.60 และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.40 ตามลำดับ

**3) ด้านช่องทางการให้บริการ**

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานใน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 9 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.60 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.80 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.20 และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.60 ตามลำดับ

**4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.40 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.40 รองลงมาคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.00 และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ อยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.80 ตามลำดับ

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดพิมานในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

#### **งานสวัสดิการสังคม (สำนักงานปลัด)**

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงาน สวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละ เท่ากับ 96.00 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้าน ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

#### **งานบริการสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)**

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน บริการสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 95.40 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

#### **งานบริหารการศึกษา (กองการศึกษา)**

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน บริหารการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 10 มีค่าร้อยละของความพึงพอใจ 96.00 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

#### **งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ (กองคลัง)**

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและ จัดเก็บรายได้ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.80 เมื่อพิจารณาค่า ร้อยละรายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 95.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

## 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละ 95.80 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากเป็นลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ระดับคะแนน 10 ลำดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 และลำดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจ งานสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 งานบริการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ระดับคะแนน 10 งานบริหารการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ระดับคะแนน 10 และงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ระดับคะแนน 10

## 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

การบริการในทุกๆด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและมีการพัฒนาโดยตลอดทั้งในด้านสาธารณูปโภคและการช่วยเหลือสนับสนุนความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่างๆโดยมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานดังนี้

1. ต้องการให้ซ่อมแซมถนนในบางช่วงที่มีความชำรุดมากเพื่อให้ใช้งานได้ โดยเฉพาะบริเวณวัดบ้านไร่ไปยังบ้านดอนน้อย
2. ไฟฟ้าส่องสว่างในบางจุดชำรุด จึงควรมีการซ่อมบำรุงตามความเหมาะสม
3. ต้องการให้ลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2565  
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

## บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทร์สิงห์. (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัชชัย รัตพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พรทพิทย์ จำพิมาย. (2541). การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอพิมายกับสำนักทะเบียนอำเภอพิมาย. ภาคนิพนธ์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- นัยนา สติตเสถียร, ธัญญพัทธ์ วัฒนจิรพันธุ์, จงจิต ลีอ่อนรัมย์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมือง ศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ ปีที่ 8 ฉบับที่ 11 (พฤศจิกายน 2564)
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2526). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์ .
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- วิจิตร วิชัยสาร, สมาน งามสนิท, พรภัทร์ หวังดี และอรทิณี ทวยนาค. (2558). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีกับยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต.วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. ปีที่ 5 (2).
- วิจิตร วิชัยสาร,พรภัทร์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (2561). การสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ (ประจำปีงบประมาณ 2560). วารสาร อินทนิล ทักษิณสาร ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม -ธันวาคม 2562)
- สมิต สัจญกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน <http://www.opdc.go.th>
- อมรรรัตน์ บุญญา. (2557).ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- 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 Behavior**. 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



# มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

## VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY

๔๘ หมู่ ๕ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๘๗๘๘ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๘๗๗๖  
84 Moo-4 Mitsoqarb-Nongkai Highway, Bangkok, Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4400-8711 Fax. 0-4400-8712

### คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ที่ ๒๖๔/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลลุดพิมาน อำเภอคำชะขุนทด จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับขอหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลลุดพิมาน อำเภอคำชะขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุดพิมาน อำเภอคำชะขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

#### ๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑.๑ นายคมชาญ	สระสมศรี	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ
๑.๒ นายทองใบ	หนูไทร	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ

#### ๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์สุทธิภาสกร	พงศ์เจริญวานิช	ประธานคณะกรรมการ
๒.๒ อาจารย์กรปรีชา	ใจสำราญ	คณะกรรมการ
๒.๓ อาจารย์นิตติศักดิ์	จงวัฒนาบุญกุล	คณะกรรมการ
๒.๔ นางสาววิญญา	ศรีประไพ	คณะกรรมการ

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(อาจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล,  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล)



ภาคผนวก ข



ที่ นม ๐๐๒๓.๒/ว๕๗๖๔

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา  
ถนนมหาไถย นม ๓๐๐๐๐

๗) สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษา  
ระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
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](http://www.koratdla.go.th) อีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญยืน คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด  
กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น  
โทร. ๐-๔๔๒๔-๘๘๐๓



ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา  
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ได้ประกาศ  
คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์  
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงาน  
จ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘ ซึ่งในการประเมินเพื่อขอรับ  
เงินรางวัลประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว 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 ๗ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายบุญถิ่น คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน  
อ.ด่านขุนทด ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  
( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ  
( ) 1. ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 2. 30 - 40 ปี  
( ) 3. 41 - 50 ปี ( ) 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  
( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. ม. ต้น ( ) 3. ม. ปสายหรือเทียบเท่า  
( ) 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. สำนักปลัดฯ ( ) 2. กองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
( ) 3. กองการศึกษา ( ) 4. กองคลัง
7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด  
( ) 1 งานสวัสดิการสังคม ( ) 2 งานบริการสิ่งแวดล้อม  
( ) 3 งานบริหารการศึกษา ( ) 4 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด  
( ) 1. ตุลาคม'64 ( ) 2. พฤศจิกายน' 64 ( ) 3. ธันวาคม' 64 ( ) 4. มกราคม' 65  
( ) 5. กุมภาพันธ์'65 ( ) 6. มีนาคม'65 ( ) 7. เมษายน'65 ( ) 8. พฤษภาคม'65  
( ) 9. มิถุนายน'65 ( ) 10. กรกฎาคม'65 ( ) 11. สิงหาคม'65 ( ) 12. กันยายน'65
9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)  
( ) 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ ( ) 2. จดหมายข่าว ( ) 3. เว็บไซต์  
( ) 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( ) 5. การแจ้งข่าว ( ) 6. การจัดนิทรรศการ  
( ) 7. การติดประกาศต่างๆ ( ) 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
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>ด้านช่องทางในการให้บริการ</b>					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....  
.....  
.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....  
.....  
.....

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....  
.....  
.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบ  
แบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ง  
ภาพตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการจาก อบต.กุดพิมาน

