

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด ประจำปี พ.ศ. 2564 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
ตุลาคม 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดพิมาน อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเทียบเป็นระดับความพึงพอใจ 11 ระดับ (0 -10)

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท ส่วนมากมารับบริการจาก อบต.ในช่วงเดือนมีนาคม 2564 บริการงานจากกองคลัง โดยมาติดต่อขอรับบริการงานงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานประชาชนส่วนมากได้รับจากหอกระจายข่าว

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.60 สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาคุณภาพในการให้บริการรายข้อในแต่ละด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน และ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ ด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ รองลงมาคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน โดยในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และเมื่อพิจารณาในระดับงานพบว่า พื่อใจงานบริการสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ระดับคะแนน 10 งานด้านการก่อสร้างอยู่ในระดับร้อยละ 95.20 ระดับคะแนน 10 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ระดับคะแนน 10 และ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าคุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ

- ต้องการให้มีการปรับปรุงถนนในบางช่วงที่มีความชำรุดเสียหาย
- ไฟฟ้าส่องสว่างในบางจุดชำรุด จึงควรมีการซ่อมบำรุงตามความเหมาะสม
- ต้องการให้ลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	7
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน.....	14
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	21
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	21
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	21
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	21
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	22
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	25
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชน.....	27
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกุดพิมาน	29
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	35
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	36
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	37
บรรณานุกรม.....	41
ภาคผนวก.....	43
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.....	44
ภาคผนวก ข ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา.....	45
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	47
ภาคผนวก ง ภาพถ่ายตัวอย่างประชากรผู้รับบริการ.....	50

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	25
2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	25
3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...	26
4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	26
5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	27
6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	27
7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน	28
8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน.....	28
9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน	29
10 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	29
11 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	30
12 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	30
13 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านสิ่งช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ..... 32
15	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 33
16	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานงานด้านการก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 33
17	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 34
18	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 34
19	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมานจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 35
20	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดพิมาน จำแนกเป็นตามภาระงานและภาพรวม..... 35