รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จังหวัดนครราชสีมา

ตุลาคม 2566

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
ตุลาคม 2566

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มีรายได้ 2,000 - 4,000 บาท ส่วนมากมารับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนเมษายน 2566 มาติดต่อขอรับบริการงานสำนักปลัด มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องประชาชนส่วนมากได้รับจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อยู่ในระดับร้อยละ 95.58 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.11 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.63 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.49 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.07 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ และเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ตามลำดับ ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง รองลงมาคือ 10

เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ตามลำดับ ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย รองลงมาคือ มีให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ เสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น และมีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ตามลำดับ และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.58 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.87 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า คุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม กระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วดี สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน กระบวนการการให้บริการเป็นไปอย่างคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีความเอาใจใส่และพูดจาดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มกล้องวงจรปิดภายในหมู่บ้าน จำนวนหลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และบริเวณแยกถนนในหมู่บ้าน รวมไปถึงการตรวจสอบซ่อมแซม ให้หลอดไฟฟ้าพร้อมใช้งานเพื่อความสะดวกของประชาชนมีสถานที่นั่งรอ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย สถานที่ทำงานในแต่ละส่วนงาน คับแคบ ต้องการให้ซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้าน ต้องการให้มีลูกระนาด เพื่อป้องกันการขับขี่รถที่เร็วเกินไป ควรมีถังขยะและรถเก็บขยะ ควรปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้มีความใส สะอาด ไม่เป็นตะกอน ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ก

บทสรุปผู้บริหาร ..... ข

สารบัญ ..... ง

สารบัญตาราง ..... ฉ

บทที่ 1 บทนำ 1

1.1 หลักการและเหตุผล 1

1.2 วัตถุประสงค์ 3

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน 4

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา 4

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา 4

บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 6

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 8

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 14

2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง 16

บทที่ 3 วิธีการศึกษา 23

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา 23

3.2 ประชากรเป้าหมาย 23

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน 23

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง 24

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล 25

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 26

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา..... 28

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม..... 28

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องของกลุ่มตัวอย่างประชาชน..... 31

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง..... 33

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 42

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ..... 43

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา..... 44

บรรณานุกรม..... 50

ภาคผนวก..... 52

ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล..... 53

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม..... 54

ภาคผนวก ค ภาพถ่าย..... 57

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	28
2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	29
3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	29
4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	30
5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	30
6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	31
7	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	31
8	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	32
9	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง.....	33
10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	33
11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	34
12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	35
13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	35
14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	36
15	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	38
17	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	39
18	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	40
19	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ	41
20	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	42
21	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจำแนกตามภาระงานและภาพรวม	42

บทที่ 1: บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566

1.1 หลักการและเหตุผล

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

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ การปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศเป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ และมาตรา 284 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ในปี 2526 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อินเตอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

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

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

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 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 จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์ อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งานและสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

คณะผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสายตาและความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาระงานหลัก ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด) งานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และงานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง)

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องเป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องได้

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 เทศบาลปากช่อง 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 เทศบาลปากช่อง 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 ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

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

บทที่ 2: แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

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

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหมาย

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

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

กาญจนา อรุณสุขรุจี (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 ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

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

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

คาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

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

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

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

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

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

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

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

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

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอ่โถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน 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 บริการไม่ทันทีหรือไม่มีลูกค้า (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 ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดกลั้น 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 ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการปากช่อง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

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

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) เป็นการคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการ มีสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

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

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การบริการจะต้องมีคุณภาพจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (อคิราภ์ คำคง, 2544: 26)

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

2) ระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของประชาชน ที่มาใช้บริการ

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งจากการวิจัยของ Professer 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 เคารพนบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.6) Communication ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความ และสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

3.8) Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของประชาชนในขณะใช้บริการ

3.9) Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจในผู้มาใช้บริการโดยการเอาใจผู้มาใช้บริการมาใส่ใจตน

3.10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น สถานที่ที่ให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1 ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สองหากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่ามีคุณภาพในการให้บริการ 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) เวลาหมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ (5) บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ (6) การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3 ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry

) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

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

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

ดีขึ้นไว้ได้แก่ (1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 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 และการจัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ 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

สายฝน ราชลำ (2554) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อศึกษาปัญหารวมทั้งข้อเสนอแนะของการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ปีการศึกษา 2551 จำนวน 217 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และปลายเปิดวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความถี่

และทดสอบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาและมีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผู้ปกครอง ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภัทร เรืองศรี (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอปากช่องพังงา จังหวัดพังงา หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการต่างๆ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งความพึงพอใจไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีการจัดเตรียมให้กับผู้ใช้บริการ มีขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการแสดงกิริยามารยาทและแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายแนะนำจุดบริการมองเห็นได้ชัดเจน

ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว ภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ มีบอร์ด แผ่นพับ คู่มือด้านกฎหมายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของสถานีตำรวจอย่างครบถ้วน

สันต์ รอดสุด (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอปากช่องพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอปากช่องพังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอปากช่องพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอปากช่องพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

2.4.1 ประวัติความเป็นมา

ในอดีตปากช่องเป็นหมู่บ้านเล็กๆ มีทำเลที่ตั้งอยู่บริเวณป่าเขาซึ่งมีต้นไม้หนาทึบ เส้นทางคมนาคมไม่สะดวก มีเฉพาะเส้นทางเดินเท้าและใช้สัตว์เป็นพาหนะ แม้แต่เกวียนยังไม่สามารถผ่านได้ แต่เป็นชุมชนที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างภาคกลางและภาคอีสาน เนื่องจากเป็นป่าดิบชื้นจึงมียุงป่าชุกชุม ทำให้ผู้ที่สัญจรไปมาได้รับเชื้อไข้ป่า และเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้จึงได้รับการขนานนามว่า “เทือกเขาดงพญาไฟ” ต่อมาสมเด็จพระปิ่นเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงกราบทูลสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ขอให้เปลี่ยนชื่อจากดงพญาไฟ เป็น “ดงพญาเย็น” และใช้เรียกมาจนปัจจุบันนี้

นับแต่ปี พ.ศ. 2430 เป็นต้นมา บ้านปากช่องขึ้นกับ ต.ขนงพระ อ.จันทึก จ.นครราชสีมา แต่ต่อมาในปี พ.ศ. 2434 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โปรดให้สร้างทางรถไฟจากกรุงเทพฯ ถึงนครราชสีมา โดยในการสร้างทางรถไฟบริเวณบ้านปากช่องนั้น จำเป็นต้องระเบิดภูเขาเพื่อวางรางรถไฟ จึงทำให้เกิดเป็นช่องระหว่างภูเขาขึ้น ดังนั้นผู้คนทั่วไปจึงเรียกหมู่บ้านแห่งนี้ว่า ปากช่อง นับแต่นั้นเป็นต้นมา กระทั่งในปี พ.ศ. 2482 ทางการได้สั่งยุบ ต.ขนงพระ อ.จันทึก และให้บ้านปากช่องไปขึ้นกับ ต.จันทึก อ.สีคิ้ว ซึ่งปัจจุบันจมอยู่ใต้เขื่อนลำตะคอง ต่อมาในปี พ.ศ. 2492 หมู่บ้านปากช่องได้รับการยกฐานะเป็นตำบลปากช่อง ในปี พ.ศ. 2499 รัฐบาลไทยร่วมกับสหรัฐอเมริกา สร้างถนนมิตรภาพตั้งแต่จังหวัดสระบุรีจนถึงนครราชสีมา ทำให้ ต.ปากช่องมีความเจริญรุ่งเรืองในหลายๆ ด้าน และชุมชนเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ทางการจึงได้ยกฐานะให้เป็นกิ่งอำเภอปากช่อง และในวันที่ 23 กรกฎาคม 2501 ก็ได้รับการยกฐานะเป็นอำเภอปากช่อง ตราบถึงปัจจุบัน

ตำบลปากช่องเป็นส่วนหนึ่งของเขตการปกครองอำเภอปากช่อง (ตามระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค) ประกอบด้วย 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ตามระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น) ได้แก่ เทศบาลเมืองปากช่อง และองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง องค์การบริหารส่วนตำบล

ปากช่อง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านหนองมะค่า ตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลปากช่องเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 ตามหนังสือราชกิจจานุเบกษา เล่ม 112 ตอนพิเศษ 6ง วันที่ 3 มีนาคม 2538 ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล มีจำนวนหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 22 หมู่บ้าน ตั้งอยู่ระหว่างตำบลหนองสาหร่าย ตำบลขนงพระ ตำบลจันทึก ตำบลกลางดง และอำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

2.4.2 ที่ตั้ง ขนาด และอาณาเขตติดต่อ ตำบลปากช่องเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ทั้งสิ้น 148.96 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 93,118 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้ คือ ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลจันทึกและตำบลหนองสาหร่าย ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลกลางดง ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลขนงพระ และตำบลหนองน้ำแดง ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลกลางดง เขตป่าสงวนดงพญาเย็น และตำบลหนองย่างเสือ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

2.4.3 ลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่ของตำบลปากช่องเป็นที่ราบเชิงเขา ดินมีความอุดมสมบูรณ์ สามารถปลูกพืชได้หลากหลายชนิด ทิศตะวันตกและทิศใต้เป็นที่ราบเอียงและหุบเขา ทิศเหนือและทิศตะวันออกเป็นที่ราบเอียงและลอนคลื่น นอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำที่สำคัญหลายสายคือ คลองลำทองหลาง คลองตาลอง คลองหนองผักเสน และคลองกะโตวา

2.4.4 ลักษณะภูมิอากาศ ภูมิประเทศอำเภอปากช่องเป็นแอ่งกระทะ มีดงพญาเย็นและภูเขาล้อมรอบจึงทำให้อากาศร้อนในตอนกลางวัน และกลางคืนจะเย็น ลักษณะภูมิอากาศของตำบลปากช่องจัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน หรือร้อนชื้นแถบมรสุม (Tropical Monsoon Climate) ซึ่งจะมีลักษณะอากาศชื้นแตกต่างกันตามอิทธิพลลมมรสุม ดังนั้นปริมาณฝนที่ตกจึงขึ้นอยู่กับอิทธิพลของลมมรสุม สามารถแบ่งได้เป็น 3 ฤดูคือ ฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน โดยฤดูฝนจะเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม จะได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านทะเลและมหาสมุทร ทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและฝนตกชุก ปริมาณน้ำฝนในแต่ละเดือนสรุปดังในตารางในหน้าถัดไป สวนฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ จะได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งจะพัดเอาความหนาวเย็นและความแห้งแล้งมาแทนที่ สำหรับฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายนซึ่งจะมีอากาศร้อนและอบอ้าว จากสถิติภูมิอากาศของกลุ่มงานอากาศเกษตร ปากช่อง (กกษ. ปากช่อง) จ.นครราชสีมา ระหว่าง พ.ศ. 2494-2561 ได้นำมาใช้เป็นตัวแทนลักษณะภูมิอากาศในพื้นที่ตำบลปากช่อง อุณหภูมิโดยเฉลี่ยทั้งปี 22.5 องศาเซลเซียส ในช่วงฤดูร้อน เดือนกุมภาพันธ์-เดือนพฤษภาคม อุณหภูมิเฉลี่ยสูงสุด 38.9 องศาเซลเซียส และในช่วงฤดูหนาว เดือนพฤศจิกายน-เดือนกุมภาพันธ์ อุณหภูมิเฉลี่ยต่ำสุด 6.0 องศาเซลเซียส ข้อมูลจากสถานีตรวจอากาศจังหวัดนครราชสีมา ปริมาณความชื้นสัมพัทธของตำบลปากช่องมีค่าเฉลี่ยทั้งปี 70.0 เปอรเซ็นต เดือนกันยายนมีความชื้นสัมพัทธเฉลี่ยสูงสุด 80 เปอรเซ็นต ในเดือนกุมภาพันธและมีนาคม มีความชื้นสัมพัทธเฉลี่ยต่ำสุด 61 เปอรเซ็นต

2.4.5 ลักษณะของดิน ตำบลปากช่องมีกลุ่มชุดดินทั้งหมด 10 ชุด มีความเหมาะสมในการปลูกพืช ดังนี้ พืชไร่ ครอบคลุมพื้นที่ 60 เปอร์เซ็นต์ ไม้ผล ครอบคลุมพื้นที่ 32 เปอร์เซ็นต์ พืชผัก,ไม้ดอก ครอบคลุมพื้นที่ 5 เปอร์เซ็นต์ ไม้ยืนต้น ครอบคลุมพื้นที่ 3 เปอร์เซ็นต์ โดยกลุ่มดินของตำบลปากช่องแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มดินไร่ ครอบคลุมพื้นที่ 70 เปอร์เซ็นต์ กลุ่มดินคละ ครอบคลุมพื้นที่ 10 เปอร์เซ็นต์ พื้นที่ภูเขาและที่สูง ครอบคลุมพื้นที่ 15 เปอร์เซ็นต์ พื้นที่อื่น ครอบคลุมพื้นที่ 5 เปอร์เซ็นต์

2.4.6 ลักษณะของแหล่งน้ำ จำนวนแม่น้ำที่ไหลผ่าน 1 สาย (แม่น้ำลำตะคอง) จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง 4 แห่ง (หมู่ 1, 2, 7, 10, 20) จำนวนอ่างเก็บน้ำและฝายน้ำล้น 12 แห่ง จำนวนบ่อน้ำสาธารณะ 103 แห่ง จำนวนบ่อน้ำตื้นสาธารณะ 13 แห่ง

2.4.7 ลักษณะของไม้และป่าไม้ พื้นที่ป่าส่วนใหญ่เป็นป่าที่ปลูกโดยกรมป่าไม้ ประกอบด้วย กระถินยักษ์ เสียด สัก ยูคา และไม้เบญจพรรณทั่วไป ด้วยสภาพภูมิประเทศที่เป็นเทือกเขาสูงได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมใต้จากอ่าวไทย ส่งผลให้มีฤดูฝนที่ยาวนาน ช่วยสร้างความชุ่มชื้นให้แก่พื้นที่ผืนป่าแห่งนี้ ลักษณะป่าไม้จึงเป็นป่าดิบเมืองร้อน (Tropical evergreen forest) ซึ่งประกอบด้วย ป่าดิบชื้น ป่าดิบแล้ง และป่าดิบเขา

2.4.8 ด้านการเมืองการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 22 หมู่บ้าน ดังนี้ หมู่บ้านคลองตาลอง หมู่บ้านหนองผักเสน หมู่บ้านโป่งประทุน หมู่บ้านบันไดม้า หมู่บ้านหนองมะค่า หมู่บ้านหนองอีเหลอ หมู่บ้านลำทองหลาง หมู่บ้านหนองตาแก้ว หมู่บ้านแก่นท้าว หมู่บ้านหนองกะโตวา หมู่บ้านปากช่อง หมู่บ้านหนองน้อย หมู่บ้านหนองสวอง หมู่บ้านซับน้ำเย็น หมู่บ้านเหนือ หมู่บ้านซับหวาย หมู่บ้านสะพานดำ หมู่บ้านตลาดน้อยหน่า หมู่บ้านโนนอารีย์ หมู่บ้านไทยเจริญ หมู่บ้านโนนสมบูรณ์ และหมู่บ้านหนองยาง มีเขตเลือกตั้งแบ่งตามจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 22 เขตเลือกตั้ง

2.4.9 ประชากร ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องมีจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 17,670 คน แยกเป็นประชากรชาย จำนวน 8,621 คน และประชากรหญิง จำนวน 9,049 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 10,825 ครัวเรือน ดังข้อมูล

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านคลองตาลอง	324	361	685	329
2	บ้านหนองผักเสน	324	373	727	344
3	บ้านโป่งประทุน	540	627	1,167	637
4	บ้านบันไดม้า	742	788	1,530	747
5	บ้านหนองมะค่า	396	419	815	674
6	บ้านหนองอีเหลอ	294	308	602	265
7	บ้านลำทองหลาง	411	402	813	320

8	บ้านหนองตาแก้ว	373	421	794	438
9	บ้านแก่นท้าว	300	342	642	685
10	บ้านหนองกะโตวา	356	377	733	834
11	บ้านปากช่อง	239	215	454	489
12	บ้านหนองน้อย	588	591	1,179	519
13	บ้านหนองสวอง	327	320	647	367
14	บ้านซับน้ำเย็น	463	442	905	333
15	บ้านเหนือ	359	368	727	368
16	บ้านซับหวาย	138	132	270	137
17	บ้านสะพานดำ	701	795	1,496	786
18	บ้านตลาดน้อยหน่า	463	532	995	1,308
19	บ้านโนนอารีย์	675	647	1,322	683
20	บ้านไทยเจริญ	219	235	454	198
21	บ้านโนนสมบูรณ์	150	137	287	158
22	บ้านหนองยาง	209	217	426	206
	รวม	**8,621**	**9,049**	**17,670**	**10,825**

2.4.10 การศึกษา ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องมีโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้นรวม 6 โรงเรียน และมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรวม (ศพด.) 3 ศูนย์ ดังนี้ 1) โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้แก่ โรงเรียนบ้านบันไดม้า โรงเรียนบ้านหนองมะค่า (ทองศรีสงเคราะห์) โรงเรียนบ้านหนองอีเหลอ โรงเรียนบ้านลำทองหลาง โรงเรียนบ้านหนองตาแก้ว โรงเรียนบ้านซับน้ำเย็น 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบันไดม้า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองมะค่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านลำทองหลาง

2.4.11 การสาธารณสุข อำเภอปากช่องมีโรงพยาบาล 2 แห่ง เป็นโรงพยาบาลรัฐ 1 แห่งคือ โรงพยาบาลปากช่อง นานา และโรงพยาบาลเอกชน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลกรุงเทพปากช่อง ซึ่งสามารถรองรับผู้เข้ารับบริการทั้งประชาชนในพื้นที่อำเภอปากช่องและพื้นที่ใกล้เคียงได้จำนวนมาก นอกจากนี้ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองมะค่า ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านหนองมะค่า ตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ 063 491 5149 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนกรณีเกิดความเจ็บป่วยไม่รุนแรง และให้ได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้นก่อนส่งต่อโรงพยาบาลต่อไป

2.4.12 อาชญากรรม จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน พบว่า จำนวนครัวเรือนส่วนใหญ่มีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี ทำให้มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เนื่องจากพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่กว้าง ปัญหาคือบางหมู่บ้านที่อยู่ห่างไกล ต้องใช้ระยะเวลาและเส้นทางในการสัญจรไปมาค่อนข้างไกลและเปลี่ยว ทำให้เกิดมีการจี้ปล้น ลักขโมย โจรกรรมทรัพย์สิน รวมทั้งอุบัติเหตุต่างๆ เกิดขึ้น การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดติดต่อกันหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานคอนเสิร์ต และงานมหรสพต่างๆ การแก้ไขปัญหาทำโดยแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองช่วยดูแลบุตรหลานของตนเอง มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการก่อเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำชุมชน การขอกำลังจากตำรวจ ผู้นำชุมชน หรือ อปพร. เพื่อช่วยยับยั้งหรือระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวก็ยังคงมีเกิดขึ้นเรื่อยมา แม้ว่าจะได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายก็ตาม ซึ่งเป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องมีป้อมยามตำรวจจำนวน 2 แห่งคือ ป้อมตำรวจลำทองหลาง และป้อมตำรวจหนองสวอง และมีหน่วยงานอื่นอีก 2 หน่วยงานที่มีหน้าที่ช่วยเหลือและประงานงานด้านความปลอดภัยต่างๆ ให้กับประชาชนคือ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จำนวน 35 คน และตำรวจชุมชนประจำตำบล จำนวน 32 คน

2.4.13 ยาเสพติด องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องได้รับแจ้งจากสถานีตำรวจภูธรปากช่องว่า ในเขตรับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องมีผู้ที่ติดยาเสพติดเป็นจำนวนมาก และในที่สุดกลายเป็นผู้ค้า สาเหตุหลักเนื่องจากปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาครอบครัว รวมถึงปัจจุบันการสื่อสารมีความเจริญก้าวหน้าและรวดเร็ว จึงทำให้ช่องทางการติดต่อซื้อขายทำได้ง่าย และยากแก่การสอดส่องดูแลติดตาม การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ขอความร่วมมือกับผู้นำชุมชนและประชาชน ในส่วนที่เกินจากอำนาจหน้าที่ก็จะเป็นอำนาจหน้าที่ของฝ่ายปกครองอำเภอปากช่อง หรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องได้ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งสองเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

2.4.14 การสังคมสงเคราะห์ องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ได้ดำเนินงานด้านสังคมสังเคราะห์ ดังนี้ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ให้แก่ผู้สูงอายุจำนวน 2,502 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2564) การจ่ายเบี้ยยังชีพความพิการ ให้แก่ผู้พิการจำนวน 500 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2564) การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ให้แก่ผู้ป่วยเอดส์ที่แพทย์ได้รับรองและทำการวินิจฉัยแล้ว จำนวน 14 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2564) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงิน

อุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประสานการทำบัตรผู้พิการ จัดตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาส และไร้ที่พึ่ง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

2.4.15 การคมนาคม ในตำบลปากช่อง มีดังนี้ 1) ทางรถไฟ มีเส้นทางรถไฟสายกรุงเทพฯ–นครราชสีมาผ่าน โดยมีสถานีรถไฟหนึ่งแห่งคือ สถานีบันไดม้า ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านบันไดม้า ซึ่งจะเชื่อมต่อกับสถานีปากช่อง ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองปากช่อง และสถานีปางอโศก ที่อยู่ในเขต ต.กลางดง อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา 2) ทางรถยนต์ มีเส้นทางคมนาคมหลักที่เป็นทางหลวงแผ่นดิน และทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง ใช้ในการเดินทางติดต่อระหว่างอำเภอและจังหวัด และเส้นทางภายในตำบล

- ถนนหลวงหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) เริ่มต้นที่จังหวัดสระบุรี ผ่าน อ.ปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา และสิ้นสุดที่จังหวัดหนองคาย

- ถนนหลวงหมายเข 2247 เริ่มต้นที่จังหวัดลพบุรี ผ่านจังหวัดสระบุรี และเชื่อมต่อกับถนนมิตรภาพสายเก่า ในเขต อ.ปากช่อง จังหวัดนคราชสีมา

- โครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง สายบางประอิน-นครราชสีมา (M6) มีจุดเริ่มต้นเชื่อมต่อกับถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันออก (ถนนกาญจนาภิเษก) อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และไปสิ้นสุดที่บริเวณทางเลี่ยงเมืองจังหวัดนครราชสีมาด้านตะวันตก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีทางแยกต่างระดับปากช่องเชื่อมต่อกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 ถนนมิตรภาพ ในเขตพื้นที่ อ.ปากช่อง ซึ่งในระยะแรกเปิดใช้งานเฉพาะช่วงเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์

- เส้นทางที่ใช้เดินทางติดต่อภายเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยางและถนนคอนกรีตเสริมเหล็กเกือบทั้งตำบล

2.4.16 ไฟฟ้า ปัจจุบันมีการขยายเขตไฟฟ้าไปในทุกหมู่บ้าน แต่ก็ยังไม่ทั่วถึงทุกครัวเรือน มีการปรับเปลี่ยนจากไฟฟ้าแรงต่ำเป็นไฟฟ้าแรงสูงเพื่อรองรับปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มมากขึ้น การขยายเขตไฟฟ้าและปรับเปลี่ยนทั้งหมดในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาปากช่อง

2.4.17 ประปา ปัจจุบันมีระบบประปาหมู่บ้านครบทุกหมู่บ้าน โดยมีการขุดเจาะบ่อบาดาลและทำระบบประปาหมู่บ้าน เพื่อให้มีน้ำเพียงพอสำหรับใช้อุปโภคและบริโภค และมีบางส่วนที่อยู่ใกล้เขตเทศบาลเมืองปากช่องจะใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาค

2.4.18 การเกษตร ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ไร่อ้อย การปลูกพืชผักต่างๆ เช่น มะเขือเทศ กล่ำปลี ฟักทอง พริก ต้นหอม ผักชี เป็นต้น การปลูกไม้ผล ได้แก่ มะม่วง น้อยหน่า ขนุน มะขาม แก้วมังกร ฯลฯ

2.4.19 ปศุสัตว์ จากการสำรวจพบว่ามีประชากรร้อย 10 ประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์เช่น โคนม โคเนื้อ เป็ด ไก่ แพะ เป็นต้น

2.4.20 การบริการ เนื่องจากพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องอยู่ใกล้กับอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก จึงก่อให้เกิดธุรกิจที่พัก ร้านอาหารและร้านค้าในบริเวณพื้นที่โดยรอบ และพื้นที่ใกล้เคียงอุทยาน

2.4.21 การท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ตำบลปากช่องมีแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ได้แก่ น้ำตกหลังเหว ตั้งอยู่ที่หมู่ 19 บ้านโนนอารีย์ เป็นแหล่งธรรมชาติอันควรอนุรักษ์ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 7 พฤศจิกายน 2532 น้ำตกหลังวัดบ้านลำทองหลาง ตั้งอยู่ที่หมู่ 7 บ้านลำทองหลาง และกลุ่มต้นจำปีสิรินธร ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 7 บ้านลำทองหลาง แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ไร่ทองสมบูรณ์คลับ เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงผสมผสาน มีการขี่ม้า มีเครื่องเล่นแบบแอดแวนเจอร์ และมีกระเช้าไฟฟ้าเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้นั่งชมทิวทัศน์อันสวยงามของเมืองปากช่องในมุมสูง รวมถึงที่พักที่เป็นรีสอร์ต ร้านอาหาร และร้านกาแฟ

2.4.22 การนับถือศาสนา ประชากรในตำบลปากช่องเป็นผู้นับถือศาสนาพุทธ 100% โดยมีวัด 16 แห่ง สำนักสงฆ์/ที่พักสงฆ์ 9 แห่ง ดังรายละเอียดในตารางด้านล่างนี้ สำนักปฏิบัติธรรม 6 แห่ง และเมรุเผาศพ 8 แห่ง

2.4.23 น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำลำคลองสายต่างๆ ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปาเพื่อความสะอาดและสะดวกต่อการใช้ สำหรับน้ำใต้ดินส่วนใหญ่ถูกนำมาใช้ในการทำการเกษตร ทั้งในการปลูกพืชและเลี้ยงสัตว์

2.4.24 ป่าไม้ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สวนป่า ซึ่งปลูกโดยกรมป่าไม้ประกอบด้วย กระถินยักษ์ สีเสียดแก่น สัก ยูคาลิปตัส และไม้เบญจพรรณทั่วไป

2.4.25 ภูเขา ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องมีภูเขาที่มีความสูงชันไม่มากนัก และมีอยู่ทั่วไปสลับกับพื้นที่ราบ ต้นไม้ที่ขึ้นตามภูเขานอกจากจะขึ้นเองตามธรรมชาติแล้ว ยังมีการปลูกเพิ่มเติมโดยเจ้าหน้าที่ของกรมป่าไม้ และประชาชนอีกด้วย

2.4.26 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ 1) น้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติเช่น ห้วย หนอง คลอง บึง จะมีปริมาณน้ำมากในช่วงฤดูฝน ซึ่งสามารถเก็บกักไว้ใช้ในฤดูแล้งได้ สำหรับน้ำประปาซึ่งผลิตมาจากน้ำใต้ดินจะมีหินปูน ทำให้ไม่เหมาะแก่การนำมาบริโภค 2) ป่าไม้ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สวนป่าที่ถูกปลูกขึ้นซึ่งได้กำหนดชนิดพืชไว้ จึงทำให้ไม่มีความหลากหลายของพันธุ์พืชเมื่อเทียบกับป่าธรรมชาติ 3) ภูเขาส่วนใหญ่เป็นภูเขาดิน มีระดับความลาดชันประมาณ 45 องศา เนื้อดินแน่นและมีต้นไม้ปลูกคลุมหน้าดิน จึงไม่มีปัญหาการพังทลายของหน้าดิน

บทที่ 3: วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวมรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำนวน 17,670 คน จาก 22 หมู่บ้าน คือ บ้านคลองตาลอง บ้านหนองผักเสน บ้านโป่งประทุน บ้านบันไดม้า บ้านหนองมะค่า บ้านหนองอีเหลอ บ้านลำทองหลาง บ้านหนองตาแก้ว บ้านแก่นท้าว บ้านหนองกะโตวา บ้านปากช่อง บ้านหนองน้อย บ้านหนองสวอง บ้านซับน้ำเย็น บ้านเหนือ บ้านซับหวาย บ้านสะพานดำ บ้านตลาดน้อยหน่า บ้านโนนอารีย์ บ้านไทยเจริญ บ้านโนนสมบูรณ์ และบ้านหนองยาง

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 $n = \frac{□□,□□□}{□+□□,□□□\ (□.□□)^{□}} = 391.14$ หรือ 400 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในหมู่บ้านใดหมู่บ้านหนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 22 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน

แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านคลองตาลอง	685	3.88	15.51
หมู่ที่ 2 บ้านหนองผักเสน	727	4.114	16.46
หมู่ที่ 3 บ้านโป่งประทุน	1,167	6.604	26.42
หมู่ที่ 4 บ้านบันไดม้า	1,530	8.659	34.63
หมู่ที่ 5 บ้านหนองมะค่า	815	4.612	18.45
หมู่ที่ 6 บ้านหนองอีเหลอ	602	3.407	13.63
หมู่ที่ 7 บ้านลำทองหลาง	813	4.601	18.40
หมู่ที่ 8 บ้านหนองตาแก้ว	794	4.493	17.97
หมู่ที่ 9 บ้านแก่นท้าว	642	3.633	14.53
หมู่ที่ 10 บ้านหนองกะโตวา	733	4.148	16.59

หมู่ที่ 11	บ้านปากช่อง	454	2.569	10.28
หมู่ที่ 12	บ้านหนองน้อย	1,179	6.672	26.69
หมู่ที่ 13	บ้านหนองสวอง	647	3.662	14.65
หมู่ที่ 14	บ้านซับน้ำเย็น	905	5.122	20.49
หมู่ที่ 15	บ้านเหนือ	727	4.114	16.46
หมู่ที่ 16	บ้านซับหวาย	270	1.528	6.11
หมู่ที่ 17	บ้านสะพานดำ	1,496	8.466	33.87
หมู่ที่ 18	บ้านตลาดน้อยหน่า	995	5.631	22.52
หมู่ที่ 19	บ้านโนนอารีย์	1,322	7.482	29.93
หมู่ที่ 20	บ้านไทยเจริญ	454	2.569	10.28
หมู่ที่ 21	บ้านโนนสมบูรณ์	287	1.624	6.50
หมู่ที่ 22	บ้านหนองยาง	426	2.411	9.64
รวม		**17,670**	**100.00**	**400**

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5.1.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ขณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

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) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการกรอกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละโดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4: ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ร้อยละ 72.25 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวนร้อยละ 27.75 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	111	27.75
หญิง	289	72.25
รวม	**400**	**100.00**

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.25 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี รองลงมา ร้อยละ 24.25 มีอายุมากกว่า 50 ปี และมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	70	17.50
31 - 40 ปี	84	21.00
41 - 50 ปี	149	37.25
มากกว่า 50 ปี	97	24.25
รวม	**400**	**100.00**

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 34.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 25.50 และร้อยละ 20.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	139	34.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	102	25.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	80	20.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	56	14.00
ปริญญาตรี	23	5.75
รวม	**400**	**100.00**

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.25 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.00 และร้อยละ 13.50 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	4	1.00
เกษตรกรรม	205	51.25
ธุรกิจส่วนตัว	54	13.50
รับจ้างทั่วไป	92	23.00
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	45	11.25
รวม	**400**	**100.00**

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.25 มีรายได้ 2,000 - 4,000 บาท รองลงมามีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.25 และร้อยละ 20.25 มีรายได้ 4,001 - 6,000 บาทตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	105	26.25
2,000 - 4,000 บาท	177	44.25
4,001 - 6,000 บาท	81	20.25
6,001 - 8,000 บาท	23	5.75
8,001 - 10,000 บาท	14	3.50
รวม	**400**	**100.00**

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.75 มาติดต่อขอรับบริการงานสำนักปลัด รองลงมาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 27.25 และมาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัด คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	74	18.50
กองช่าง	32	8.00
สำนักปลัด	127	31.75
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	109	27.25
กองคลัง	58	14.50
รวม	**400**	**100.00**

4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 31.75 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 27.25 และมาติดต่อเกี่ยวกับการบริการงานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	74	18.50
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	32	8.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	127	31.75
งานด้านสาธารณสุข	109	27.25
งานด้านรายได้หรือภาษี	58	14.50
รวม	**400**	**100.00**

4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 26.00 มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือนเมษายน 2566 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนกันยายน 2566 คิดเป็นร้อยละ 24.00 และมาติดต่อในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2566 คิดเป็นร้อยละ 19.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม 2565	10	2.50
พฤศจิกายน 2565	18	4.50
ธันวาคม 2565	4	1.00
มกราคม 2566	42	10.50
กุมภาพันธ์ 2566	77	19.25
มีนาคม 2566	10	2.50
เมษายน 2566	104	26.00
พฤษภาคม 2566	3	0.75
มิถุนายน 2566	9	2.25
กรกฎาคม 2566	5	1.25
สิงหาคม 2566	22	5.50
กันยายน 2566	96	24.00
รวม	**400**	**100.00**

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจากการประชุม/อบรม/ประชาคม และรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องจากเอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง	จำนวน
เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ	172
การจัดนิทรรศการ	5
จดหมายข่าว	60
เว็บไซต์	11
รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	103
การประชุม/อบรม/ประชาคม	271
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	27
ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์	76
เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่	124
เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	339

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.39	95.07	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.37	95.49	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.27	96.11	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.31	95.63	10
ภาพรวม	**4.78**	**0.34**	**95.58**	**10**

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.58 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.63 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.49 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.07 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.48	95.43	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.56	97.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.30	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	95.81	10
ภาพรวม	**4.80**	**0.43**	**96.00**	**10**

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.81 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.43 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.08	98.96	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.15	96.98	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.38	98.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.21	99.20	10
ภาพรวม	**4.93**	**0.21**	**98.45**	**10**

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 98.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.96 มีคะแนน อยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.98 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.24	95.86	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.25	95.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.24	96.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.27	96.40	10
ภาพรวม	**4.79**	**0.25**	**95.87**	**10**

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.87 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.86 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

4) งานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.30	95.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.39	96.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.36	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	96.00	10
ภาพรวม	**4.80**	**0.35**	**95.80**	**10**

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

5) งานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.29	95.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.11	96.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.03	98.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.20	96.20	10
ภาพรวม	**4.83**	**0.16**	**96.60**	**10**

จากตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.63	0.39	92.63	9
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.62	0.42	92.33	9
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.90	0.41	98.05	10
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.82	0.32	96.39	10
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.94	0.44	98.85	10
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.61	0.34	92.18	9
ภาพรวม	**4.75**	**0.39**	**95.07**	**10**

จากตารางที่ 16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.07 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ร้อยละ 98.05 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.39 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 92.63 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 92.33 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละ 92.18 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.45	0.37	89.07	8
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.77	0.27	95.49	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.98	0.31	99.60	10
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.88	0.36	97.66	10
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.85	0.35	97.09	10
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.70	0.53	94.04	9
ภาพรวม	**4.77**	**0.37**	**95.49**	**10**

จากตารางที่ 17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.49 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 97.66 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ร้อยละ 97.09 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ 95.49 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 94.04 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 89.07 มีคะแนนอยู่ในระดับ 8

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.31	0.19	86.22	8
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.99	0.25	99.85	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.14	97.24	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.21	96.39	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ เสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.93	0.61	98.60	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต	4.88	0.27	97.69	10
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.84	0.19	96.79	10
ภาพรวม	**4.81**	**0.27**	**96.11**	**10**

จากตารางที่ 18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.11 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ เสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ร้อยละ 97.69 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 97.24 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ร้อยละ 96.79 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่าง ชัดเจน ร้อยละ 96.39 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน ร้อยละ 86.22 มีคะแนนอยู่ในระดับ 8

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.72	0.60	94.39	9
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.48	0.24	89.57	8
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.90	0.26	98.10	10
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.91	0.29	98.30	10
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	4.93	0.31	98.65	10
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.90	0.21	97.99	10
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.62	0.68	92.43	9
ภาพรวม	**4.78**	**0.31**	**95.63**	**10**

จากตารางที่ 19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.63 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.65 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น ร้อยละ 98.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 98.10 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ร้อยละ 97.99 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการ ร้อยละ 94.39 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 92.43 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ร้อยละ 89.57 มีคะแนนอยู่ในระดับ 8

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	95.07	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	95.49	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.11	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.63	10
ภาพรวม	**4.78**	**95.58**	**10**

จากตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.58 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.11 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.63 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.49 คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.07 คะแนนอยู่ในระดับ 10

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกตามภาระงานและภาพรวม

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ย	(ร้อยละ)ความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. งานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด)	4.80	96.00	10
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง)	4.93	98.45	10
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด)	4.79	95.87	10
4. งานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.80	95.80	10
5. งานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง)	4.83	96.60	10
ภาพรวม	**4.79**	**95.87**	**10**

จากตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.87 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง) อยู่ในระดับร้อยละ 98.45 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง) อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด) อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด) อยู่ในระดับร้อยละ 95.87 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และส่วนงานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ☐ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม
- ☐ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วดี สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- ☐ กระบวนการการให้บริการเป็นไปอย่างคล่องตัว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ☐ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน
- ☐ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร
- ☐ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีความเอาใจใส่และพูดจาดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ☐ ควรเพิ่มกล้องวงจรปิดภายในหมู่บ้าน จำนวนหลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และบริเวณแยกถนนในหมู่บ้าน รวมไปถึงการตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้หลอดไฟฟ้าพร้อมใช้งานเพื่อความสะดวกของประชาชนมีสถานที่นั่งรอ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย
- ☐ ต้องการให้ซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้าน
- ☐ ต้องการให้มีลูกระนาด เพื่อป้องกันการขับขี่รถที่เร็วเกินไป
- ☐ ควรมีถังขยะ และรถเก็บขยะ
- ☐ ควรปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้มีความใส สะอาด ไม่เป็นตะกอน

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ☐ ควรเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ซึ่งมีผลการศึกษาสามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปากช่อง

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 72.25 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี หรือร้อยละ 37.25 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา หรือร้อยละ 34.75 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม หรือร้อยละ 51.25 และมีรายได้ 2,000 - 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.25

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 26.00 มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือนเมษายน 2566 ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.75 มาติดต่อขอรับบริการงานสำนักปลัด โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และส่วนใหญ่ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องส่วนใหญ่มาจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.58 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.11 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.63 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.49 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.07 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่องในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด)

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.81 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.43 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง)

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 98.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 98.96 มีคะแนน อยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.98 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด)

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.87 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.86 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) งานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5) งานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง)

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.07 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ร้อยละ 98.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ร้อยละ 98.05

มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.39 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.49 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ร้อยละ 99.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 97.66 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ร้อยละ 97.09 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.11 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 99.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ เสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ร้อยละ 97.69 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.63 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน ร้อยละ 98.65 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น ร้อยละ 98.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 98.10มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.58 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.11 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.63 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.49 คะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.07 คะแนนอยู่ในระดับ 10

กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.87 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง) อยู่ในระดับร้อยละ 98.45 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง) อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด) อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด) อยู่ในระดับร้อยละ 95.87 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และส่วนงานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ☐ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม
- ☐ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วดี สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- ☐ กระบวนการการให้บริการเป็นไปอย่างคล่องตัว

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ☐ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน
- ☐ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร
- ☐ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีความเอาใจใส่และพูดจาดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ☐ ควรเพิ่มกล้องวงจรปิดภายในหมู่บ้าน จำนวนหลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน และบริเวณแยกถนนในหมู่บ้าน รวมไปถึงการตรวจสอบ ซ่อมแซม ให้หลอดไฟฟ้าพร้อมใช้

งานเพื่อความสะดวกของประชาชนมีสถานที่นั่งรอ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย

☐ ต้องการให้ซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้าน

☐ ต้องการให้มีลูกระนาด เพื่อป้องกันการขับขี่รถที่เร็วเกินไป

☐ ควรมีถังขยะ และรถเก็บขยะ

☐ ควรปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้มีความใส สะอาด ไม่เป็นตะกอน

ด้านช่องทางการให้บริการ

☐ ควรเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

คณะทำงาน
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2566
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

กาญจนา จันทร์สิงห์. (2555) **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.**วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). **ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรทิพย์ จำโนนไทย. (2541). **การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอประทายกับสำนักทะเบียนอำเภอโนนไทย.** ภาคนิพนธ์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.

พวงทอง ตั้งธิติกุล. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี.**วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์) , สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2526). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์ .

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอปากช่อง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service).** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

สมหมาย เปียถนอม, (2551). **รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม** : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สายฝน ราชลำ. (2554) **ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง.** วิทยานิพนธ์. คุรุศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

สมิต สัชฌุกร. (2545). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.

สุภัทร เรืองศรี.(2553).**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ**

ปากช่องพังงา จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สันติ วัดผ้าพับ . (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา** [ออนไลน์] (ภาคนิพนธ์,คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ได้จาก www.polsci.tu.ac.th/mpe/thesisMPE13/mpe13_27.doc

สันต์ รอดสุด. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดพังงา.** ภาคนิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160

Aday,Lu Ann,and Andersor. (1971). **Ronald.Development of Access to Medical Care.** Michigan Ann Arbor: Health Adiministration Press.

Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior.** New York: McGraw-Hill Book Company, 1967.

Good, c. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education** (3rded.). New York: McGraw-Hill.

Herbert A. Simon.(1960). **Administrative Behavior**. New York: Toe McMillan Company.

Hinhaw,A.S. and Atwood J.R.(1982). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision by Replication.Nursing Research.**31 May-June.

John, D.Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Bahavior**. New York: The Macmillan Company,1951.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit Organizations**. New Jersey : Prentice-Hall

Mullins, Luarie J. (1985) **Management and Organization Behavior**. London : Pitman Company

Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.

Yamane, Taro. (1973). **Mathematics for Economists : An Elementary Survey**. 2nd ed. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY
๕๔ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ต.บ้านเกาะ อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๙๗๑๑ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๙๗๑๒
54 Moo 4 Mittraparb-Nongkai Highway, Banko, Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4400-9711 Fax. 0-4400-9712

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
ที่ ๒๐๖/๒๕๖๖
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑.๑ นายทองใบ	หนูไพล	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ
๑.๒ นางสาวพิชญ์สินี	รัตนพันธ์ดำรง	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์อังควิภา	แนวจำปา	ประธานคณะทำงาน
๒.๒ อาจารย์สายสวาท	โคตรสมบัติ	คณะทำงาน
๒.๓ นางสาวนวพรรณ	สำราญกลาง	คณะทำงาน

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(อาจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 20 - 30 ปี ( ) 3. 31 – 40 ปี

( ) 4. 41 - 50 ปี ( ) 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. ม. ต้น ( ) 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า

( ) 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

( ) 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ ( ) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 4. เกษตรกรรม ( ) 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ).....

( ) 6. รับจ้างทั่วไป ( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

( ) 1. น้อยกว่า 2,000 บาท ( ) 2. 2,000 – 4,000 บาท ( ) 3. 4,001 – 6,000 บาท

( ) 4. 6,001 – 8,000 บาท ( ) 5. 8,001 –10,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 10,000 บาท

6. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานเกี่ยวกับเรื่องใด

( ) 1. งานด้านบริการกฎหมาย (สำนักปลัด)

( ) 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (กองช่าง)

( ) 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักปลัด)

( ) 4. งานด้านสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

( ) 5. งานด้านรายได้หรือภาษี (กองคลัง)

7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือนใด

( ) 1. ตุลาคม’65 ( ) 2. พฤศจิกายน’65 ( ) 3. ธันวาคม’65 ( ) 4. มกราคม’66

( ) 5. กุมภาพันธ์’66 ( ) 6. มีนาคม’66 ( ) 7. เมษายน’66 ( ) 8. พฤษภาคม’66

( ) 9. มิถุนายน’66 ( ) 10. กรกฎาคม’66 ( ) 11. สิงหาคม’66 ( ) 12. กันยายน’66

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

( ) 1. เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ ( ) 2. แผ่นพับ ( ) 3. จดหมายข่าว

( ) 4. เว็บไซต์ ( ) 5. การจัดทำ Spot โฆษณา ( ) 6. การจัดนิทรรศการ

( ) 7. การจัดทำสื่อเผยแพร่/สื่อสิ่งพิมพ์ ( ) 8. การจัดงานแถลงข่าว ( ) 9. รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

( ) 10. การประชุม/อบรม/ประชาคม ( ) 11. สื่อวิทยุ ( ) 12. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

( ) 13. ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ ( ) 14. เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่

( ) 15. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปากช่อง

<u>คำชี้แจง</u> โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางในการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					

5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับ บริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนกรให้บริการ.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ค

THAILAND

SINGER