

คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ประจำปีงบประมาณ 2565 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ทำนนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกหัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง 10,522 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 14 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.00) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 35.25) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 65.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 55.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท (ร้อยละ 35.25) ส่วนมากใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 22.25) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม 2565 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงส่วนใหญ่จากจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.87$) และการให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ เรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.86$) และเรื่อง มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.86$) และ เรื่อง สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.87$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

2) งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ผู้รับบริการพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.85$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และด้านขั้นตอนให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

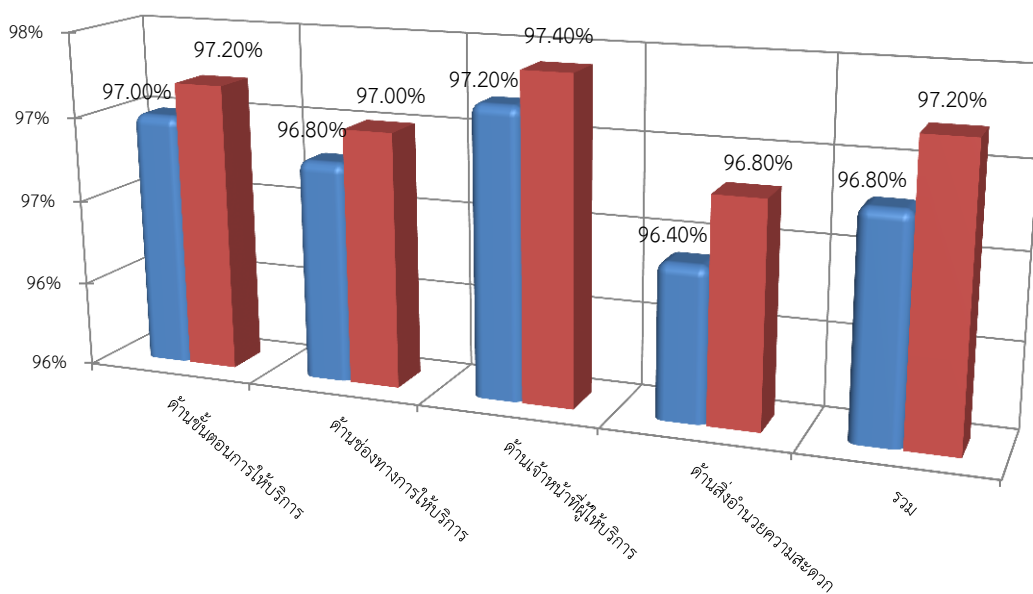
4) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

5) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	97.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	97.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
รวม	4.86	97.20	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงแยกตามงานสำคัญ 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	97.40	10
2. งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน	97.00	10
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	97.20	10
4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	97.20	10
5. งานด้านการศึกษา	97.40	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	97.20	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากการสำรวจ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปให้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง สะอาด มีระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีที่นั่งพัก มีจุดจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ดีและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ เช่น ด้านสาธารณสุข เข้าถึงประชาชนและให้ความช่วยเหลือด้วยดีมาโดยตลอด การปรับปรุงดูแลภูมิทัศน์ภายในหมู่บ้าน เช่น มีการตัดแต่งต้นไม้ ให้สวยงาม ไม่ขึ้นรกริมทาง ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง

ทางสาธารณะ เมื่อไฟดับแจ้งไปยัง อบต. ก็ได้รับการแก้ไขซ่อมแซมเร็วขึ้น และต้องการให้ทาง อบต. ห้วยบง ดำเนินการสำรวจและซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย ติดตั้งโคมไฟเพิ่มเติม ให้กับหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ที่เว้นระยะห่างเกินไป เพื่อความปลอดภัยของประชาชนในการใช้ถนน สัญจรยิ่งขึ้น เสี่ยงตามสาย/หอคระจายข้าว ต้องการให้หน่วยงานหรือผู้นำชุมชน ทำการสำรวจและแก้ไขคุณภาพเสียงตามสาย/หอคระจายข้าว เนื่องจากบางหมู่บ้านมีปัญหาการรับทราบข่าวสารที่สำคัญ เพราะไม่ได้ยินเสียงประกาศจากผู้ใหญ่/ผู้นำชุมชน หรือเสียงไม่ชัดเจน เสียงดังไม่ทั่วถึง ประชาชนจึงใช้วิธีการส่งข่าวสารโดยการบอกต่อเพื่อนบ้าน หรือบางหมู่บ้านผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน แจ้งข่าวสารให้กับประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยห่างไกลชุมชนด้วยตนเอง ระบบน้ำประปาดี สะอาด บางหมู่บ้าน ต้องการให้ อบต. สำรวจและปรับปรุงถังพักน้ำประปาของหมู่บ้าน ให้มีปริมาณความจุมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้อุปโภคของประชาชนในหมู่บ้าน และมีความคิดเห็นต่องานด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี อบต.จะมีการออกสำรวจพื้นที่ สถานประกอบการต่างๆ เพื่อจัดเก็บภาษี ซึ่งจะมีการอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราการจัดเก็บให้ทราบ และเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระภาษี จะมีการแจ้งเกี่ยวกับการเสียภาษีให้ทราบโดยส่งจดหมาย และประกาศให้รับทราบโดยทั่วถึงดี

งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน การปรับปรุงพัฒนาถนนสัญญาณภายในหมู่บ้าน ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้งอบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ ยังต้องการให้ อบต. ทำการสำรวจและพัฒนาปรับปรุง ถนนภายในหมู่บ้าน ทางระบายน้ำ เช่น ถนนทางเข้าหมู่บ้านบางเส้นยังเป็นดินเมื่อฝนตกหนักถนนจะละและและเป็นดินโคลน ทำให้สัญจรไปมาไม่สะดวก

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อบต. มีการบริหารจัดการได้ดี มีจุดคัดแยกขยะอันตรายในชุมชน ไม่มีขยะตกค้าง และมีการดูแลความสะอาดโดยรอบไม่มีเศษขยะตกเกลื่อนบริเวณถังขยะ ทำให้ชุมชน ดูสะอาดตามากขึ้น อบต.มีจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนได้เป็นอย่างดี มีการตัดกิ่งไม้ที่ยืนเข้าไปในบ้านเรือนประชาชน การตัดหญ้าริมทาง เก็บเศษขยะมูลฝอย ทำความสะอาดถนน และพื้นที่สาธารณะ เพื่อปรับภูมิทัศน์ ในตำบลให้ดูสะอาดตา ประชาชนพึงพอใจ และอยากให้ อบต. พัฒนาพื้นที่สาธารณะให้สะอาดอย่างนี้ต่อไป

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อบต. มีการดูแลผู้สูงอายุและผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส และช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ดี มีการลงพื้นที่เพื่อมอบสิ่งของที่จำเป็น เครื่องอุปโภค สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ที่มีปัญหาด้านการดำรงชีพ เมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่างๆ จะมีการมอบถุงยังชีพให้กับผู้ได้รับผลกระทบ มีการอบรมการส่งเสริมอาชีพ ทำปลาสามไร่ก้าง กล้วยอบเนย ทำพริกแกง ประชาชนพึงพอใจ

งานด้านการศึกษา ในช่วงโควิด-19 เกิดการแพร่ระบาดอย่างหนัก โดยจังหวัดนครราชสีมา ได้ประกาศให้สถานศึกษามีการปิดสถานที่ชั่วคราว บุคลากรครูผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์เด็กเล็ก ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ และทำหน้าที่ส่งอาหารกลางวัน ส่งเอกสารประกอบการเรียน และรอรับ เอกสารประกอบการเรียน (การบ้าน) กลับมาทุกครั้ง ด้านพัฒนาการและทักษะการเรียนรู้ ทางศูนย์ เด็กเล็กได้มีแผนการพัฒนาเด็กเล็ก เช่น การกระตุ้นและส่งเสริมทักษะที่มีผลต่อพัฒนาการของเด็กๆ และยังคงเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และโรคระบาดในวัยเด็กอย่างต่อเนื่อง เช่น การเว้นระยะห่าง 1 เมตร เพิ่มจุดล้างมือและเจลล้างมือและให้แก่เด็กๆ มากขึ้น และทำความสะอาด อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ของเล่น ด้วยแอลกอฮอล์หลังเด็กๆ เล่นหรือใช้งานทุกครั้งก่อนเก็บเข้า ชั้นเก็บของ ด้านสื่อการเรียนการสอน อบต. ให้การสนับสนุนด้วยดีมาโดยตลอด ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้ามาให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการดี

สารบัญ

หน้า

คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ณ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพประกอบ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง.....	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	23
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	23
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	23
3.2 ประชากรเป้าหมาย	23
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	25
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	25
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	29
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	30
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	33
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	34
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ของประชาชน	35
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง.....	36
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง.....	46
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ	54
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	56
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก ภาพการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ให้บริการ	70
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	75

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

3.1	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	28
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จำแนกเป็นรายด้าน.....	36
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	37
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	38
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	39
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ	40
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	41
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....43
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต้องงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....44
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต้องงานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....45
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม46
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม48
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....49
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม50
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม51
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษาจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....52
4.17	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน.....53

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1	แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา23
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 30
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ..... 30
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา31
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ31
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้32
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 33
4.7	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง..... 34
4.8	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง..... 35
4.9	แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2564 และ 256547

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และมาตรา 284 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจการปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยดำเนินการปกครองตนเอง จัดตั้งบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงาน บุคคล การเงินและการคลัง

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)
2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 289 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนิน อำเภอจักราช อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสีดา และอำเภอบ้านเหลื่อม

3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มี 3 รูปแบบ

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 75 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 3 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ และ เทศบาลเมืองสีคิ้ว

- เทศบาลตำบล 85 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 243 แห่ง

ทั้งนี้ภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ จึงประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน
- 3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงเป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

- (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- (2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
- (3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
- (4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2) สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลางและสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

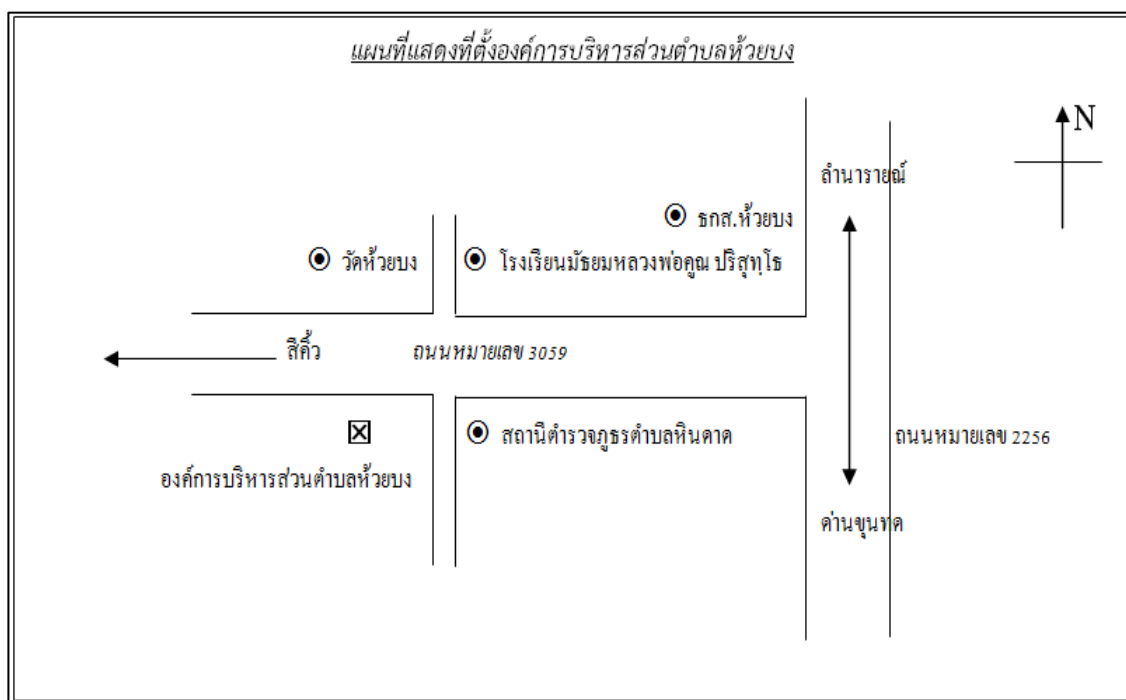
2.1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล (แผนที่ประกอบ)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ตั้งอยู่เลขที่ 219 หมู่ 15 ตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากที่ว่าการอำเภอด่านขุนทด ประมาณ 33 กิโลเมตร การเดินทางออกจากที่ว่าการอำเภอด่านขุนทดไปตามถนนสายด่านขุนทด - สีคิ้ว ถึงสามแยกกุดม่วง เลี้ยวขวาไปตามถนนหมายเลข 2256 สายด่านขุนทด - ชัยบาดาล ถึงแยกตลาดห้วยบงเลี้ยวซ้ายไปตามถนนหมายเลข 3059 สายบ้านห้วยบง - สีคิ้ว อีกประมาณ 0.25 กิโลเมตร ตำบลห้วยบงมีเนื้อที่ประมาณ 200.97 ตารางกิโลเมตร

หรือประมาณ 125,605 ไร่ แบ่งการใช้ประโยชน์ดังนี้

- พื้นที่ชุมชนที่อยู่อาศัย ประมาณ 21,534 ไร่ ร้อยละ 17.14
- พื้นที่เกษตรกรรม ประมาณ 86,047 ไร่ ร้อยละ 68.51
- พื้นที่สาธารณประโยชน์ ประมาณ 3,712 ไร่ ร้อยละ 2.96
- พื้นที่ป่าสงวน ประมาณ 14,312 ไร่ ร้อยละ 11.39



2) ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะเป็นที่ราบสูงและภูเขาด้านทิศตะวันตกลาดเอียงไปทางทิศตะวันออก พื้นที่บางส่วนเป็นภูเขาหินแกรนิตและต้นน้ำสายเล็กๆ บางส่วนเป็นที่ราบลุ่ม ซึ่งเป็นพื้นที่ทำการเกษตรและเป็นที่อยู่อาศัย

3) ลักษณะภูมิอากาศแบ่งได้ 3 ฤดู

- ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงประมาณกลางเดือนพฤษภาคม
- ฤดูฝน เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว เริ่มประมาณต้นเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์

4) ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียวปนทราย พื้นราบเหมาะแก่การเพาะปลูกข้าว ทำไร่มันสำปะหลัง ไร่ข้าวโพด ไร่ถั่ว

2.1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

ตำบลห้วยบง มีจำนวนทั้งหมด 25 หมู่บ้าน

2) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน มีจำนวน 25 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 1 คน 25 หมู่บ้าน รวมเป็น 25 คน

2.1.3 ประชากร

1) ข้อมูลประชากรรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากรชาย	จำนวนประชากรหญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านห้วยบง	350	372	722	322
2	บ้านหนองกรดน้อย	455	406	861	250
3	บ้านปรางงาม	295	282	577	183
4	บ้านศิลาร่วมสามัคคี	264	255	519	186
5	บ้านน้อยพัฒนา	242	235	477	199
6	บ้านซับพลู	403	389	792	286
7	บ้านซับยาง	249	237	486	147
8	บ้านหนองใหญ่	277	282	559	229
9	บ้านหินเพิง	110	126	236	90
10	บ้านภูผาทอง	170	175	345	125
11	บ้านวังผาแดง	156	142	298	122
12	บ้านเสาร์ห้า	171	162	333	122
13	บ้านไทยสงบ	212	203	415	146
14	บ้านซับพลูน้อย	242	233	475	188
15	บ้านทรัพย์สมบูรณ์	245	238	483	197
16	บ้านซับไทร	156	153	309	117
17	บ้านถ้ำเต่า	161	165	326	89

18	บ้านวังไทรงาม	135	127	262	83
19	บ้านโนนสะอาด	127	129	256	89
20	บ้านโป่งใหญ่	241	213	454	167
21	บ้านซับน้ำเย็น	91	77	168	52
22	บ้านมอสุวรรณ	152	134	286	109
23	บ้านซับสนุ่น	205	191	396	145
24	บ้านห้วยโป่ง	145	155	300	111
25	บ้านซับเจริญ	91	96	187	57
รวม		5,345	5,177	10,522	4,028

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	56	43	99
2 ปี	44	58	102
4 ปี	63	56	119
6 ปี	55	75	130
8 ปี	83	75	158
10 ปี	60	64	124
12 ปี	75	62	137
14 ปี	68	65	133
16 ปี	79	63	142
18 ปี	76	78	154
20 ปี	71	63	134
22 ปี	84	84	168
24 ปี	89	80	169

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
1 ปี	48	64	112
3 ปี	76	69	145
5 ปี	71	50	121
7 ปี	64	64	128
9 ปี	76	60	136
11 ปี	80	68	148
13 ปี	62	82	144
15 ปี	64	59	123
17 ปี	69	59	128
19 ปี	75	58	133
21 ปี	58	66	124
23 ปี	76	64	140
25 ปี	73	78	151

26 ปี	77	74	151
28 ปี	78	71	149
30 ปี	85	70	155
32 ปี	84	65	149
34 ปี	76	78	154
36 ปี	96	79	175
38 ปี	106	94	200
40 ปี	96	81	177
42 ปี	81	77	158
44 ปี	97	79	176
46 ปี	79	88	167
48 ปี	85	90	175
50 ปี	77	94	171
52 ปี	74	74	148
54 ปี	88	86	174
56 ปี	64	74	138
58 ปี	67	61	128
60 ปี	50	70	120
62 ปี	51	38	89
ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
64 ปี	40	37	77
66 ปี	55	53	108
68 ปี	49	40	89
70 ปี	27	34	61
72 ปี	30	25	55
74 ปี	27	29	56
76 ปี	12	16	28
78 ปี	10	26	36
80 ปี	8	10	18
82 ปี	11	10	21

27 ปี	91	79	170
29 ปี	81	71	152
31 ปี	74	74	148
33 ปี	88	61	149
35 ปี	86	89	175
37 ปี	84	83	167
39 ปี	87	89	176
41 ปี	79	87	166
43 ปี	89	88	177
45 ปี	80	82	162
47 ปี	71	73	144
49 ปี	79	99	178
51 ปี	94	83	177
53 ปี	88	71	159
55 ปี	89	61	150
57 ปี	59	77	136
59 ปี	72	55	127
61 ปี	72	62	134
63 ปี	42	58	100
ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
65 ปี	38	50	88
67 ปี	33	38	71
69 ปี	26	31	57
71 ปี	25	30	55
73 ปี	20	30	50
75 ปี	19	8	27
77 ปี	14	23	37
79 ปี	13	16	29
81 ปี	17	5	22
83 ปี	10	17	27

84 ปี	8	7	15	85 ปี	5	8	13
86 ปี	9	6	15	87 ปี	5	5	10
88 ปี	2	3	5	89 ปี	4	9	13
90 ปี	5	3	8	91 ปี	0	3	3
92 ปี	2	1	3	93 ปี	2	4	6
94 ปี	0	3	3	95 ปี	0	2	2
96 ปี	0	1	1	97 ปี	0	0	0
98 ปี	1	0	1	99 ปี	0	0	0
100 ปี	0	0	0	100 ขึ้นไป	2	1	3

3) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 - 5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

จำนวน ประชากร พ.ศ. 2561	จำนวน ประชากร พ.ศ. 2562	จำนวน ประชากร พ.ศ. 2563	จำนวน ประชากร พ.ศ. 2564	คาดการณ์อัตรา การเติบโตของ ประชากร	คาดการณ์ จำนวน ประชากร พ.ศ. 2565	คาดการณ์ จำนวน ประชากร พ.ศ. 2566
10,470	10,496	10,521	10,522	0.5 เปอร์เซ็นต์	10,575	10,628

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง (www.bora.dopa.go.th) ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2564

2.1.4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

โรงเรียนประถมศึกษา (สังกัด สพฐ.) จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| 1. โรงเรียนบ้านหนองกรดน้อย | จำนวนนักเรียน 87 คน |
| 2. โรงเรียนบ้านป่าร้างาม | จำนวนนักเรียน 67 คน |
| 3. โรงเรียนบ้านน้อยพัฒนา | จำนวนนักเรียน 143 คน |
| 4. โรงเรียนบ้านชัยยาง | จำนวนนักเรียน 94 คน |

5. โรงเรียนบ้านหินเพิง จำนวนนักเรียน 49 คน
โรงเรียนขยายโอกาส (สังกัด สพฐ.) จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- | | |
|--------------------------------|----------------------|
| 1. โรงเรียนบ้านห้วยบง | จำนวนนักเรียน 275 คน |
| 2. โรงเรียนบ้านศิลาร่วมสามัคคี | จำนวนนักเรียน 175 คน |
| 3. โรงเรียนบ้านซับพลู | จำนวนนักเรียน 142 คน |
| 4. โรงเรียนบ้านหนองใหญ่ | จำนวนนักเรียน 186 คน |

โรงเรียนมัธยมศึกษา (สังกัด อบจ.) จำนวน 1 แห่ง

1. โรงเรียนมัธยมหลวงพ่อกุณ ปริสุทโธ จำนวนนักเรียน 0 คน

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน (สังกัด อบต.ห้วยบง) จำนวน 9 แห่ง ได้แก่

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านน้อยพัฒนา | จำนวนนักเรียน 30 คน |
| 2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านศิลาร่วมสามัคคี | จำนวนนักเรียน 23 คน |
| 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านหนองกรดน้อย | จำนวนนักเรียน 16 คน |
| 4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านซับยาง | จำนวนนักเรียน 24 คน |
| 5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านห้วยบง | จำนวนนักเรียน 12 คน |
| 6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านซับพลู | จำนวนนักเรียน 0 คน |
| 7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านหินเพิง | จำนวนนักเรียน 17 คน |
| 8. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านป่าไร่งาม | จำนวนนักเรียน 12 คน |
| 9. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนบ้านหนองใหญ่ | จำนวนนักเรียน 30 คน |

ที่มา : กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม อบต.ห้วยบง ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2564

2) สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 3 แห่ง

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยบง
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านซับพลู
3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองใหญ่

สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 2 แห่ง

3) การสังคมสงเคราะห์

- | | |
|------------------------------------|----------------|
| 1. ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยผู้สูงอายุ | จำนวน 1,426 คน |
|------------------------------------|----------------|

2. ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยความพิการ จำนวน 224 คน

3. ผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 5 คน

ที่มา : งานสวัสดิการและสังคม อบต.ห้วยบง ข้อมูล เดือน มีนาคม 2564

2.1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

ทางหลวงแผ่นดิน 1 สาย และมีถนนลาดยางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน

การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านส่วนใหญ่ยังเป็นทางลูกรังซึ่งบางหมู่บ้านเส้นทางชำรุดในฤดูฝน ตำบลห้วยบงมีเส้นทางที่สามารถติดต่อกับเขตพื้นที่อื่นได้อย่างสะดวก โดยใช้เส้นทางหลวงแผ่นดิน เช่น อำเภอลำสนธิ อำเภอปากช่อง และยังมีถนน ร.พ.ช. เชื่อมต่อกับอำเภอสี่คิ้ว

2) การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

3) การประปา

มีระบบประปาบาดาล และระบบน้ำประปาผิวดิน ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

4) โทรศัพท์

มีการให้บริการทั้งโทรศัพท์ประจำที่ภายใต้การให้บริการของบริษัท TOT และ 3BB

มีบริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ AIS DTAC และ TRUE

5) ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

มีบริษัทไปรษณีย์ไทย จำนวน 1 แห่ง และมีบริษัทเอกชนรับหน้าที่ซัพพลายเออร์ในการส่งวัสดุในพื้นที่

2.1.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ประกอบอาชีพเกษตรกรรม โดยมีพื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 76,478 ไร่ ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญที่ทำรายได้แก่เกษตรกร ได้แก่ การปลูกมันสำปะหลัง การปลูกข้าวโพด การปลูกอ้อย การปลูกข้าว การทำสวนผัก อื่น ๆ และมีแหล่งรับซื้อผลผลิตทางการเกษตรในพื้นที่

2) การปศุสัตว์

เลี้ยงโค แพะ หมู ไก่

3) การบริการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาห้วยบง	จำนวน 1 แห่ง
สวนป่าด้านขุนทด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	จำนวน 1 แห่ง
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลห้วยบง	จำนวน 1 แห่ง
สถานีตำรวจภูธรหินดาด	จำนวน 1 แห่ง
ไปรษณีย์	จำนวน 1 แห่ง
ปั้มน้ำมัน	จำนวน 6 แห่ง
ตู้ ATM	จำนวน 4 แห่ง
ที่พัก/รีสอร์ท	จำนวน 18 แห่ง

4) การท่องเที่ยว

ทุ่งกังหันลมห้วยบง และแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ผาหล่มรัก (กังหันลมต้น 7A)

5) อุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน 4 แห่ง
------------------	--------------

7) การพาณิชย์ ร้านสะดวกซื้อ

ร้าน 7-ELEVEN	จำนวน 1 แห่ง
ร้าน Mini Blg C	จำนวน 1 แห่ง

8) แรงงาน

แรงงานส่วนใหญ่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่จะเน้นการทำเกษตรกรรม และมีแรงงานทั้งในและต่างพื้นที่ ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 4 แห่ง

2.1.7 ศาสนา ประเพณีวัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ประชาชน หมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 25 ร้อยละ 90 นับถือศาสนาพุทธ

วัด โดยมีข้อมูลศาสนสถาน จำนวน 15 แห่ง ดังนี้

1. วัดบ้านห้วยบง
2. วัดบ้านหนองกรดน้อย
3. วัดบ้านป่ารังงาม
4. วัดป่าผิงโค
5. วัดบ้านศิลาร่วมสามัคคี
6. วัดบ้านน้อยพัฒนา

7. วัดบ้านชัยพลู
8. วัดบ้านชัยยาง
9. วัดบ้านหนองใหญ่
10. วัดบ้านหินเพิง
11. วัดเขาบารมี
12. วัดบ้านวังผาแดง
13. วัดบ้านเสาร์ห้า
14. วัดบ้านชัยพลูน้อย
15. วัดบ้านชัยไพร
16. วัดบ้านถ้ำเต่า
17. วัดไทยสงบบูรพาราม

สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่งได้แก่

1. สำนักสงฆ์บ้านชัยยาง
2. สำนักสงฆ์บ้านโนนสะอาด
3. สำนักสงฆ์ป่าจันทร์กรอง

มัสยิด จำนวน 1 แห่ง

2) ประเพณีและงานประจำปี

งานสงกรานต์ จัดขึ้นในเดือนเมษายนของทุกปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยบง ร่วมกับส่วนราชการ ภาคเอกชนและประชาชนในตำบลทำกิจกรรมรดน้ำดำหัว ผู้สูงอายุ

งานแห่เทียนพรรษา จัดขึ้นในเดือนกรกฎาคมของทุกปีในช่วงเข้าพรรษาโดย องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง แห่เทียนพรรษารอบตำบล

งานลอยกระทง จัดขึ้นในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี โดยองค์การบริหารส่วน ตำบลห้วยบง จัดกิจกรรมประกวดนางนพมาศ

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่โดดเด่น คือ

กลุ่มทำน้ำพริก หมู่ที่ 2 ผลิตภัณฑ์พริกจำหน่าย

กลุ่มทำจักสานตะกร้า ขนดอกจอก มันทะเทศ กล้วยฉาบ หมู่ที่ 6, 23

ภาษาถิ่น ได้แก่ โคราช เช่น ภาษาไทยเบิ้ง หรือไทยดา , ไทยลาว

4) OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกที่โดดเด่น คือ

กลุ่มทำน้ำพริก หมู่ที่ 2 ผลิตภัณฑ์น้ำพริกจำหน่าย

กลุ่มทำจักสานตะกร้า ขนดอกจอก มั่นเทศ กล้วยฉาบ หมู่ที่ 6, 23

2.1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย , ลำน้ำ 3 สาย

บึง , หนองน้ำ 9 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย 63 แห่ง

บ่อน้ำตื้น 12 แห่ง

บ่อโยก 35 แห่ง

2) ป่าไม้

เนื่องจากบริบทของพื้นที่เป็นลักษณะชุมชนชนบท ป่าไม้ในพื้นที่เป็นป่าเบญจพรรณ และทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์

3) ภูเขา

เป็นที่ราบระหว่างภูเขา

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น

ความสะอาดสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุษฎีภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดาเสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนีไ้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อจณราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services)

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert (1960:180) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ ส่วนHinshaw and Atwood (1982:170-171) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ขณะที่ Aday and Andersen (1971:4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติ ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการ ต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณา ถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจ ถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของ การให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้(ชานันท์ถั่วคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการ ขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ ไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่ จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและ หลังจากรับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับ บริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุก คนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มี การแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้

มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ศัลยวุฒิและ สุวิมล นภาผ่องกุล. 2559 หน้า 21)ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้อาสาสมัครรับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิและ สุวิมล นภาพ่องกุล. (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

อมรรัตน์ บุญภา. (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัด

จันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนพันธ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทรอารักษ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

ภาวนา เวชกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ความตั้งใจที่จะก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับบริษัทในฐานะที่เป็นที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ขณะที่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพบว่า พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายาม ความสามารถเพื่อความสำเร็จของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานคิดว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 และเมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีผิดไปจากข้อเท็จจริงพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องเสมอ มีระดับ

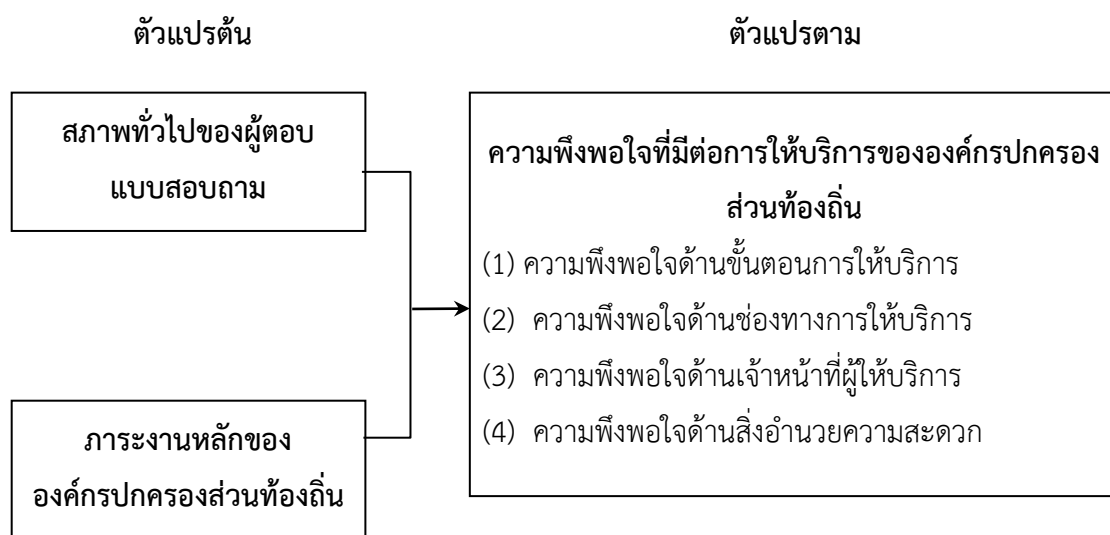
ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนิดา ริมตุลสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทน ผลจากการวิจัย พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ และรายได้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552- พ.ศ. 2553 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการ โดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จำนวน 10,522 คน จาก 25 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านห้วยบง บ้านหนองกรดน้อย บ้านป่าไร่งาม บ้านศิลาร่วมสามัคคี บ้านน้อยพัฒนา บ้านชัยพลู บ้านชัยยาง บ้านหนองใหญ่ บ้านหินเพิง บ้านภูผาทอง บ้านวังผาแดง บ้านเสาร์ห้า บ้านไทยสงบ บ้านชัยพลูน้อย บ้านทรัพย์สมบูรณ์ บ้านชัยไพร บ้านลำเต่า บ้านวังไทรงาม บ้านโนนสะอาด บ้านโปร่งใหญ่ บ้านชัยน้ำเย็น บ้านมอสุวรรณ บ้านชัยสนุน บ้านห้วยโปร่ง บ้านชัยเจริญ

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข ,2548 : 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

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

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{10,522}{1 + 10,522(0.05)^2} = 385.35 \text{ หรือ } 386 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 25 หมู่บ้าน และจะทำการสุ่มหมู่บ้านในเขตพื้นที่ อบต. เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษามาร้อยละ 70 ของหมู่บ้านในเขตพื้นที่ อบต. นั่นคือ หมู่บ้านในเขตพื้นที่ อบต. ทั้งหมด 25 หมู่บ้าน จะสุ่มมา 18 หมู่บ้าน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา 18 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมา สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการและแนวทางในการทำงาน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลตำบลดำเนินการเพิ่มเติม

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย 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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	ระดับคะแนน
คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

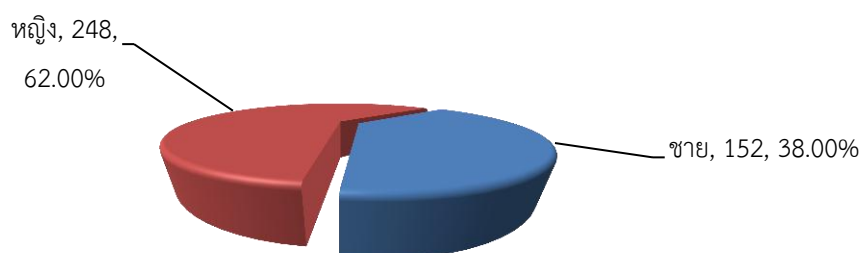
การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
- 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

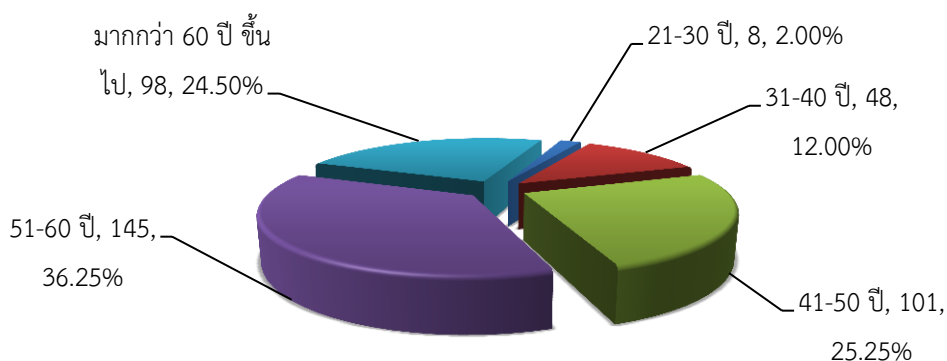
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 38.00 ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

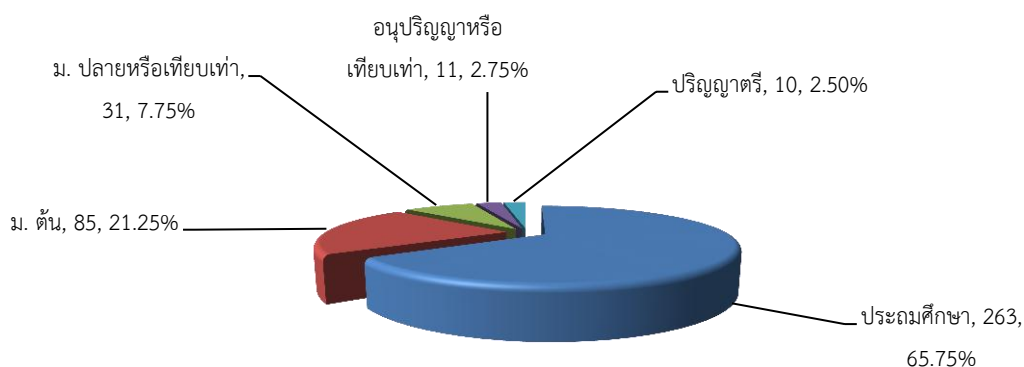
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.25 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.25 และร้อยละ 24.50 มีอายุมากกว่า 60 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

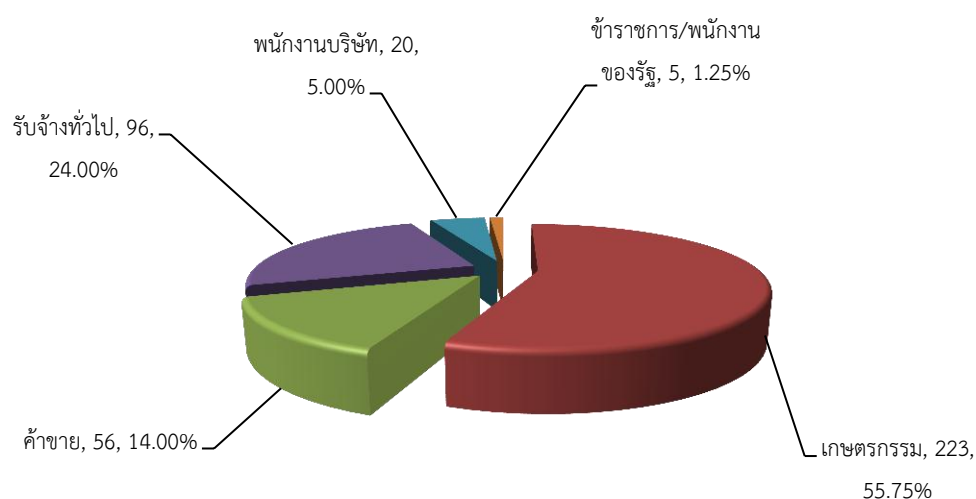
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 21.25 และร้อยละ 7.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

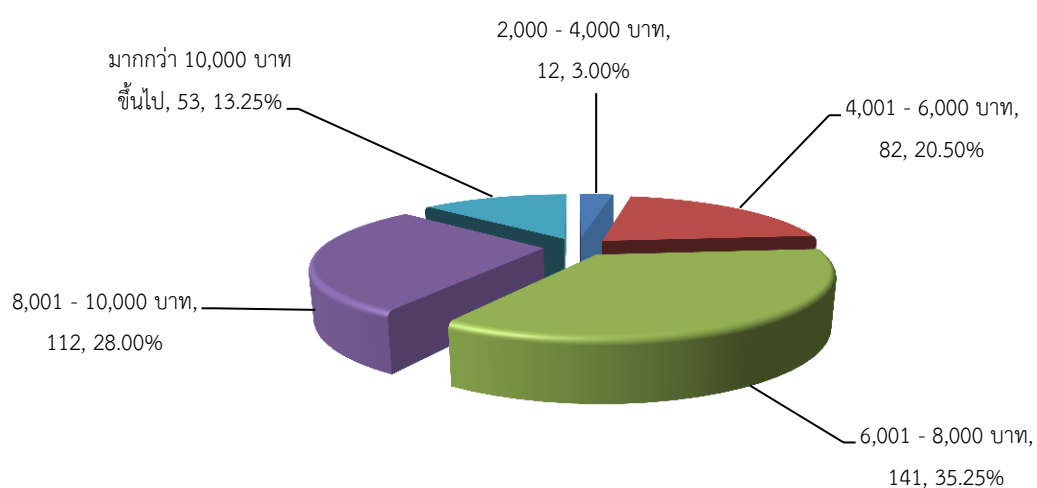
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.75 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.00 และร้อยละ 14.00 ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

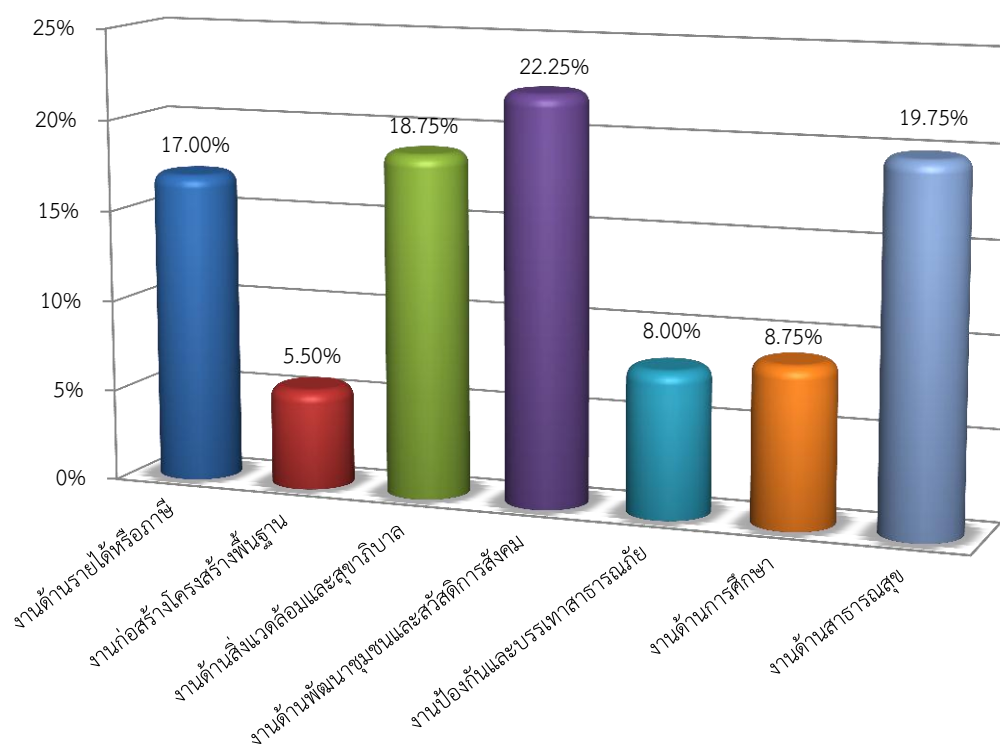
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.00 และร้อยละ 20.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

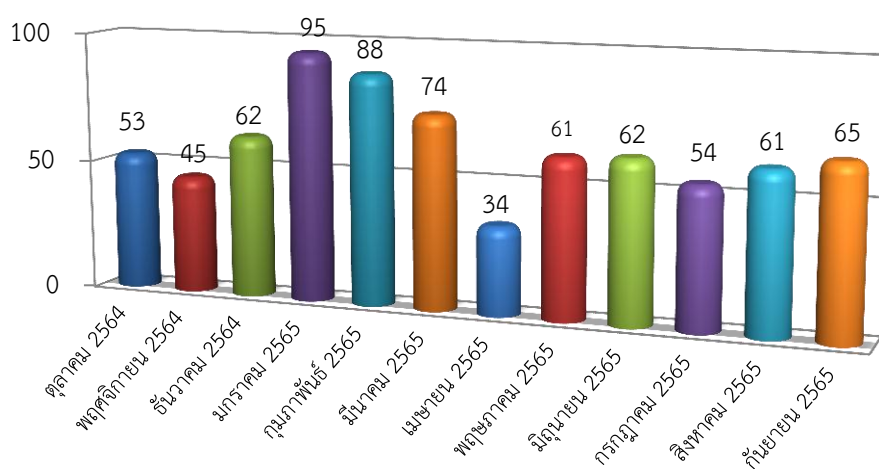
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 22.25 รับบริการเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมารับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 19.75 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพร้อยละ 18.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงาน ที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

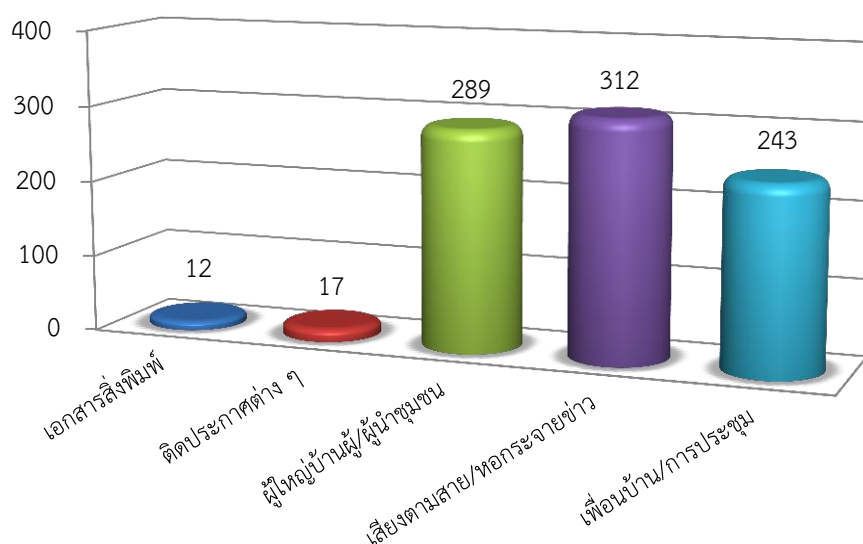
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในช่วงเดือนมกราคม 2565 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนกุมภาพันธ์ 2565 และเดือนมีนาคม 2565 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/การประชุม การติดประกาศต่างๆ และเอกสารสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสาร สิ่งพิมพ์	ติดประกาศ ต่างๆ	ผู้ใหญ่บ้าน/ ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย/ หอกระจายข่าว	เพื่อนบ้าน/ การประชุม
จำนวน	12	17	289	312	243

หมายเหตุ :ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.56	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	0.44	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.86	0.39	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.84	0.45	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.87	0.41	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก	4.88	0.40	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.85	0.43	มากที่สุด
รวม	4.86	0.41	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การติดต่อประสานงานมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่อง การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ	4.83	0.39	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.84	0.49	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.85	0.44	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.86	0.36	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.87	0.37	มากที่สุด
รวม	4.85	0.41	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่อง มีการให้บริการนอกเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.88	0.35	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.89	0.34	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.86	0.36	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.85	0.42	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.87	0.34	มากที่สุด
รวม	4.87	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.86	0.62	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.87	0.59	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.66	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.83	0.44	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.85	0.44	มากที่สุด
รวม	4.84	0.56	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.31	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.33	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ



4.5.3.2 งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.39	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.85 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ



4.5.3.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ



4.5.3.4 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ



4.5.3.5 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.32	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.33	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ



4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

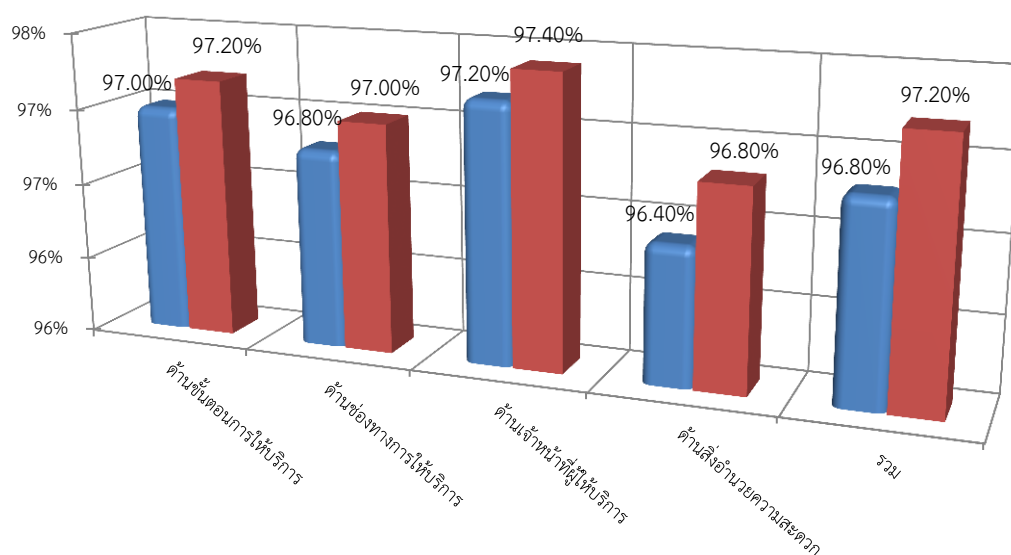
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	97.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	97.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
รวม	4.86	97.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	97.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	97.60	10
รวม	4.87	97.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
รวม	4.86	97.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	97.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.86	97.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	97.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	97.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.87	97.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านรายได้หรือภาษี	97.40	10
2. งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน	97.00	10
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	97.20	10
4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	97.20	10
5. งานด้านการศึกษา	97.40	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	97.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง สะอาด มีระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีที่นั่งพัก มีจุดจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่างค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ดีและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ เช่น ด้านสาธารณสุข เข้าถึงประชาชนและให้ความช่วยเหลือด้วยดีมาโดยตลอด การปรับปรุงดูแลภูมิทัศน์ภายในหมู่บ้าน เช่น มีการตัดแต่งต้นไม้ ให้สวยงาม ไม่ขึ้นรกริมทาง ด้านไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ เมื่อไฟดับแจ้งไปยัง อบต. ก็ได้รับการแก้ไขซ่อมแซมเร็วขึ้น และต้องการให้ทาง อบต. ห้วยบง ดำเนินการสำรวจและซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย ติดตั้งโคมไฟเพิ่มเติม ให้กับหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ที่เว้นระยะห่างเกินไป เพื่อความปลอดภัยของประชาชนในการใช้ถนนสัญจรยิ่งขึ้น เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว ต้องการให้หน่วยงานหรือผู้นำชุมชน ทำการสำรวจและแก้ไขคุณภาพเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว เนื่องจากบางหมู่บ้านมีปัญหาการรับทราบข่าวสารที่สำคัญ เพราะไม่ได้ยินเสียงประกาศจากผู้ใหญ่/ผู้นำชุมชน หรือเสียงไม่ชัดเจน เสียงดังไม่ทั่วถึงประชาชนจึงใช้วิธีการส่งข่าวสารโดยการบอกต่อเพื่อนบ้าน หรือบางหมู่บ้านผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชนแจ้งข่าวสารให้กับประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยห่างไกลชุมชนด้วยตนเอง ระบบน้ำประปาดี สะอาด บางหมู่บ้านต้องการให้ อบต. สำรวจและปรับปรุงถึงพักน้ำประปาของหมู่บ้าน ให้มีปริมาณความจุมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้อุปโภคของประชาชนในหมู่บ้าน และมีความคิดเห็นต่องานด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี อบต.จะมีการออกสำรวจพื้นที่ สถานประกอบการต่างๆ เพื่อจัดเก็บภาษี ซึ่งจะมีการอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราการจัดเก็บให้ทราบ และเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระภาษี จะมีการแจ้งเกี่ยวกับการเสียภาษีให้ทราบโดยส่งจดหมาย และประกาศให้รับทราบโดยทั่วถึงดี

งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน การปรับปรุงพัฒนาถนนสัญจรภายในหมู่บ้าน ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้งอบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ ยังต้องการให้ อบต. ทำการ

สำรวจและพัฒนาปรับปรุง ถนนภายในหมู่บ้าน ทางระบายน้ำ เช่น ถนนทางเข้าหมู่บ้านบางเส้นยังเป็นดิน เมื่อฝนตกหนักถนนจะเละและเป็นดินโคลน ทำให้สัญจรไปมาไม่สะดวก

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อบต. มีการบริหารจัดการได้ดี มีจุดคัดแยกขยะอันตรายในชุมชน ไม่มีขยะตกค้าง และมีการดูแลความสะอาดโดยรอบไม่มีเศษขยะตกเกลื่อนบริเวณตั้งขยะทำให้ชุมชน ดูสะอาดตามากขึ้น อบต.มีจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนได้เป็นอย่างดี มีการตัดกิ่งไม้ที่ยื่นเข้าไปในบ้านเรือนประชาชน การตัดหญ้าริมทาง เก็บเศษขยะมูลฝอย ทำความสะอาดถนน และพื้นที่สาธารณะ เพื่อปรับภูมิทัศน์ ในตำบลให้ดูสะอาดตา ประชาชนพึงพอใจ และอยากให้ อบต.พัฒนาพื้นที่สาธารณะให้สะอาดอย่างนี้ต่อไป

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อบต. มีการดูแลผู้สูงอายุและผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส และช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ดี มีการลงพื้นที่เพื่อมอบสิ่งของที่จำเป็น เครื่องอุปโภค สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ที่มีปัญหาด้านการดำรงชีพ เมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่างๆ จะมีการมอบถุงยังชีพให้กับผู้ได้รับผลกระทบ มีการอบรมการส่งเสริมอาชีพทำปลาสามไร่ก้าง กล้วยอบเนย ทำพริกแกง ประชาชนพึงพอใจ

งานด้านการศึกษา ในช่วงโควิด-19 เกิดการแพร่ระบาดอย่างหนัก โดยจังหวัดนครราชสีมาได้ประกาศให้สถานศึกษามีการปิดสถานที่ชั่วคราว บุคลากรครูผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์เด็กเล็ก ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ และทำหน้าที่ส่งอาหารกลางวัน ส่งเอกสารประกอบการเรียน และรอรับเอกสารประกอบการเรียน (การบ้าน) กลับมาทุกครั้ง ด้านพัฒนาการและทักษะการเรียนรู้ ทางศูนย์เด็กเล็กได้มีแผนการพัฒนาเด็กเล็ก เช่น การกระตุ้นและส่งเสริมทักษะที่มีผลต่อพัฒนาการของเด็กๆ และยังคงเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และโรคระบาดในวัยเด็กอย่างต่อเนื่อง เช่น การเว้นระยะห่าง 1 เมตร เพิ่มจุดล้างมือและเจลล้างมือและให้แก่เด็กๆ มากขึ้น และทำความสะอาดอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ของเล่น ด้วยแอลกอฮอล์หลังเด็กๆ เล่นหรือใช้งานทุกครั้งก่อนเก็บเข้าชั้นเก็บของ ด้านสื่อการเรียนการสอน อบต. ให้การสนับสนุนด้วยดีมาโดยตลอด ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้ามาให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการดี

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 38.00

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.25 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.25 และร้อยละ 24.50 มีอายุมากกว่า 60 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 65.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 21.25 และร้อยละ 7.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.75 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.00 และร้อยละ 14.00 ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.00 และร้อยละ 20.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 22.25 รับบริการเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมา รับบริการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 19.75 และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในช่วงเดือนมกราคม 2565 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนกุมภาพันธ์ 2565 และเดือนมีนาคม 2565 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/การประชุม การติดประกาศต่างๆ และเอกสารสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การติดต่อประสานงานมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่อง การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่อง มีการให้บริการนอกเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.85 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านขั้นตอนให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.3.5 งานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง มีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้ให้บริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆให้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปให้บริการ สำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง สะอาด มีระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีที่นั่งพัก มีจุดจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง มีการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ดีและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ เช่น ด้านสาธารณสุข เข้าถึงประชาชนและให้ความช่วยเหลือด้วยดีมาโดยตลอด การปรับปรุง

ดูแลภูมิทัศน์ภายในหมู่บ้าน เช่น มีการตัดแต่งต้นไม้ ให้สวยงาม ไม่ขึ้นรกริมทาง ด้านไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ เมื่อไฟดับแจ้งไปยัง อบต. ก็ได้รับการแก้ไขซ่อมแซมเร็วขึ้น และต้องการให้ทาง อบต. ห้วยบง ดำเนินการสำรวจและซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย ติดตั้งโคมไฟเพิ่มเติม ให้กับหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ที่เว้นระยะห่างเกินไป เพื่อความปลอดภัยของประชาชนในการใช้ถนน สัญจรยิ่งขึ้น เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว ต้องการให้หน่วยงานหรือผู้นำชุมชน ทำการสำรวจและแก้ไขคุณภาพเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว เนื่องจากบางหมู่บ้านมีปัญหาการรับทราบข่าวสารที่สำคัญ เพราะไม่ได้ยินเสียงประกาศจากผู้ใหญ่/ผู้นำชุมชน หรือเสียงไม่ชัดเจน เสียงดังไม่ทั่วถึง ประชาชนจึงใช้วิธีการส่งข่าวสารโดยการบอกต่อเพื่อนบ้าน หรือบางหมู่บ้านผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน แจ้งข่าวสารให้กับประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยห่างไกลชุมชนด้วยตนเอง ระบบน้ำประปาดี สะอาด บางหมู่บ้านต้องการให้ อบต. สำรวจและปรับปรุงถังพักน้ำประปาของหมู่บ้าน ให้มีปริมาณความจุมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้อุปโภคของประชาชนในหมู่บ้าน และมีความคิดเห็นต่องานด้านต่างๆ ดังนี้

งานด้านรายได้หรือภาษี อบต.จะมีการออกสำรวจพื้นที่ สถานประกอบการต่างๆ เพื่อจัดเก็บภาษี ซึ่งจะมีการอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราการจัดเก็บให้ทราบ และเมื่อใกล้ถึงกำหนดชำระภาษี จะมีการแจ้งเกี่ยวกับการเสียภาษีให้ทราบโดยส่งจดหมาย และประกาศให้รับทราบโดยทั่วถึงดี

งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน การปรับปรุงพัฒนาถนนสัญจรภายในหมู่บ้าน ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้งอบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ ยังต้องการให้ อบต. ทำการสำรวจและพัฒนาปรับปรุง ถนนภายในหมู่บ้าน ทางระบายน้ำ เช่น ถนนทางเข้าหมู่บ้านบางเส้นยังเป็นดิน เมื่อฝนตกหนักถนนจะละและและเป็นดินโคลน ทำให้สัญจรไปมาไม่สะดวก

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อบต. มีการบริหารจัดการได้ดี มีจุดคัดแยกขยะอันตรายในชุมชน ไม่มีขยะตกค้าง และมีการดูแลความสะอาดโดยรอบไม่มีเศษขยะตกเกลื่อนบริเวณตั้งขยะ ทำให้ชุมชน ดูสะอาดตามากขึ้น อบต.มีจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนได้เป็นอย่างดี มีการตัดกิ่งไม้ที่ยื่นเข้าไปในบ้านเรือนประชาชน การตัดหญ้าริมทาง เก็บเศษขยะมูลฝอย ทำความสะอาดถนน และพื้นที่สาธารณะ เพื่อปรับภูมิทัศน์ ในตำบลให้ดูสะอาดตา ประชาชนพึงพอใจ และอยากให้ อบต. พัฒนาพื้นที่สาธารณะให้สะอาดอย่างนี้ต่อไป

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อบต. มีการดูแลผู้สูงอายุและผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส และช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ดี มีการลงพื้นที่เพื่อมอบสิ่งของที่จำเป็น เครื่องอุปโภค สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ที่มีปัญหาด้านการดำรงชีพ เมื่อประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่างๆ จะมีการมอบถุงยังชีพให้กับผู้ได้รับผลกระทบ มีการอบรมการส่งเสริมอาชีพทำปลาสามไร่กาง กล้วยอบเนย ทำพริกแกง ประชาชนพึงพอใจ

งานด้านการศึกษา ในช่วงโควิด-19 เกิดการแพร่ระบาดอย่างหนัก โดยจังหวัดนครราชสีมา ได้ประกาศให้สถานศึกษามีการปิดสถานที่ชั่วคราว บุคลากรครูผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์เด็กเล็ก ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ และทำหน้าที่ส่งอาหารกลางวัน ส่งเอกสารประกอบการเรียน และรอรับ เอกสารประกอบการเรียน (การบ้าน) กลับมาทุกครั้ง ด้านพัฒนาการและทักษะการเรียนรู้ ทางศูนย์ เด็กเล็กได้มีแผนการพัฒนาเด็กเล็ก เช่น การกระตุ้นและส่งเสริมทักษะที่มีผลต่อพัฒนาการของเด็กๆ และยังคงเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และโรคระบาดในวัยเด็กอย่างต่อเนื่อง เช่น การ เว้นระยะห่าง 1 เมตร เพิ่มจุดล้างมือและเจลล้างมือและให้แก่เด็กๆ มากขึ้น และทำความสะอาด อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ของเล่น ด้วยแอลกอฮอล์หลังเด็กๆ เล่นหรือใช้งานทุกครั้งก่อนเก็บเข้า ชั้นเก็บของ ด้านสื่อการเรียนการสอน อบต. ให้การสนับสนุนด้วยดีมาโดยตลอด ผู้ปกครองที่ส่งบุตร หลานเข้ามาให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการดี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้าคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน
เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและ
สวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ
ต่อการบริการของสถานอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ
ศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทรอาร์ักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อ
การใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม
ภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์),
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์วชิรเชื่อนชั้น. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัด
สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

- วาทีนี้ ไ้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ
ห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. รายงานการวิจัย
ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว
ทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ
และเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). Ronald.
Development of indices of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor:
Health Administration Press.
- Davis, Kaith. Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior. New York:
McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Hinshaw, A.S. and Atwood J.R. (1982). A Patient Satisfactory Instrument:
Precision by Replication. Nursing Research. 31 May – June.
- John, D. Millett. Human Relation at work.
The Dynamic of Organizational Behavior. New York: The Macmillan Company,
1951.
- Mullins, Luanie J. (1985) Management and Organization Behavior. London:
Pitman Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของ อบต.ห้วยบง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.ห้วยบง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.ห้วยบง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของอบต.ห้วยบงเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. ม. ต้น ☐ 3. ม. ปสายหรือเทียบเท่า
☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
☐ 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 4. เกษตรกรรม ☐ 5. ค้าขาย.....
☐ 6. รับจ้างทั่วไป ☐ 7. กิจการส่วนตัว
☐ 8. 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 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. งานด้านรายได้หรือภาษี ☐ 2. งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน
☐ 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ☐ 4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
☐ 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ☐ 6. งานด้านการศึกษา
☐ 7. งานด้านสาธารณสุข ☐ 8. งานอื่นๆ
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. ตุลาคม 2564 ☐ 2. พฤศจิกายน 2564 ☐ 3. ธันวาคม 2564
☐ 4. มกราคม 2565 ☐ 5. กุมภาพันธ์ 2565 ☐ 6. มีนาคม 2565
☐ 7. เมษายน 2565 ☐ 8. พฤษภาคม 2565 ☐ 9. มิถุนายน 2565
☐ 10. กรกฎาคม 2565 ☐ 11. สิงหาคม 2565 ☐ 12. กันยายน 2565
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของอบต. จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ ☐ 2. ติดประกาศต่างๆ
☐ 3. เว็บไซต์ ☐ 4. การจัดทำสื่อเผยแพร่
☐ 5. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน ☐ 6. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว
☐ 7. เพื่อนบ้าน/การประชุม ☐ 8. อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยให้ระดับ

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

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....

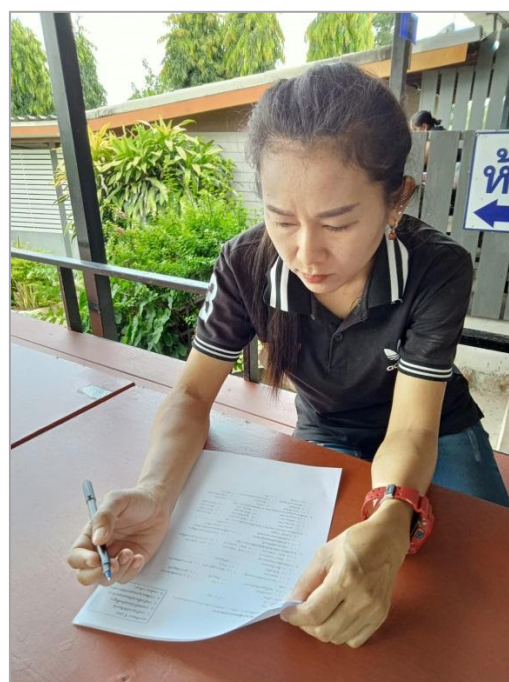
.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ภาพเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ









องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง อำเภอด่านขุนทด
วิทยาลัยนตรราชสีมา







