รายงานผลการ...

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

วิทยาลัยนครราชสีมา

คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ประจำปีงบประมาณ 2564 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกอบต. ปลัดอบต. สมาชิกอบต. หัวหน้าส่วนและเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนอบต. ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง 7,617 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.50) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป(ร้อยละ 35.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 74.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 53.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 37.25) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานไฟฟ้า (ร้อยละ 20.00) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.84) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($\bar{x}$ = 4.85) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.84) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}$ = 4.83) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86) รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.85) และเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.84) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.84) รองลงมา คือ เรื่องช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X}$ = 4.83) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค ($\bar{X}$ = 4.82) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{X}$ = 4.86) และ เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 4.84) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X}$ = 4.85) และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}$ = 4.83) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.84) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.83) ตามลำดับ

2) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.84) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.83) ตามลำดับ

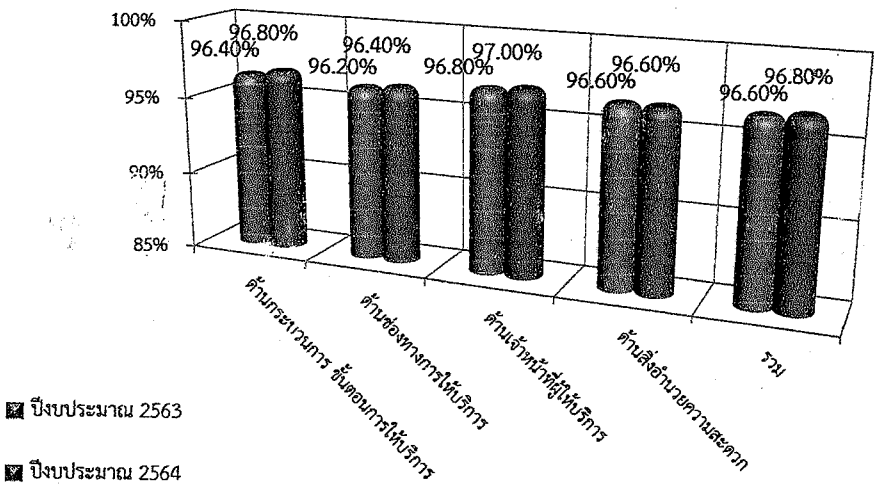
3) งานไฟฟ้า ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.83) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.82) ตามลำดับ

4) งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.85) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($\bar{X}$ = 4.84) และด้านขั้นตอนการให้บริการ($\bar{X}$ = 4.83) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	**4.84**	**96.80**	**10**

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.60



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงแยกตามงานสำคัญ 4งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานไฟฟ้า อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10และพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.60	10
2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี	96.80	10
3. งานไฟฟ้า	96.60	10
4. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.80	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	**96.70**	**10**

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดีด้านเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลเรื่องจัดการเอกสารให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการไม่นาน เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมากและมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดี มีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอกว้างขวาง

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ระลอกใหม่ ทาง อบต.มีการช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ที่ดี มีการแจกถุงยังชีพ การออกเยี่ยมเยียนให้กำลังใจผู้มีภาวะเสี่ยง ผู้ที่ต้องกักตัว มีการพ่นฆ่าเชื้อบริเวณที่พักของผู้ป่วย พื้นที่เสี่ยง

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยมีความคิดเห็นว่า เมื่อเกิดเหตุต่างๆ เช่น ไฟไหม้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเร็ว เมื่อเกิดเหตุวาตภัย บ้านเรือนได้รับความเสียหาย อบต.มีการช่วยเหลือ โดยมอบอุปกรณ์ในการซ่อมแซม เช่น สังกะสี มีการอบรมการใช้เครื่องมือในการดับเพลิง

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี เจ้าหน้าที่อบต.ให้บริการดี จะมีการออกสำรวจโดยแจ้งเป็นหนังสือให้ทราบ และมีการชี้แจง อธิบายถึงด้านการชำระภาษีที่เข้าใจง่าย และมีการจัดเก็บในอัตราที่เป็นธรรม ในปีนี้ต้องไปชำระภาษีที่ที่ทำการ เนื่องจากสถานการณ์โควิด ในปีนี้จะมีการเสียภาษีบางประเภทเท่านั้น

งานไฟฟ้า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต.มีการพัฒนาที่ดีขึ้น เมื่อมีการแจ้งไฟฟ้าส่องสว่างชำรุด มีการส่งเจ้าหน้าที่มาสำรวจและทำการซ่อมแซมได้รวดเร็ว มีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามจุดที่เป็นเส้นทางหลักเพียงพอ แต่ภายในหมู่บ้านยังไม่เพียงพอ ต้องการให้ทำการสำรวจและทำการติดตั้งในเส้นทางภายในหมู่บ้านเพิ่มเติม

งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยเห็นว่า จากที่ผ่านมาเด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น อุปกรณ์การเรียน สื่อต่างๆ มีความพร้อม มีกิจกรรมให้เด็กได้พัฒนาทักษะ ตลอดจนครูมีความรู้ความสามารถดูแลและควบคุมเด็กได้ดี แต่จากสถานการณ์โควิด-19 ในปีนี้ จึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนโดยครูได้มอบหมายใบงานให้ผู้ปกครองไปรับที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และมีการแจกนม อาหารกลางวัน

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม คือ ถนนบางเส้นทางยังชำรุดทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางสัญจรไปมา ต้องการให้ อบต.ทำการสำรวจและทำการปรับปรุงซ่อมแซม ต้องการให้มีการปิดฝาร่องระบายน้ำบางจุด เช่น จุดชุมชนที่มีการสัญจรผ่านไปมาบ่อยครั้ง จุดบริเวณสี่แยก เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง ต้องการให้มีการขุดลอกท่อระบายน้ำ เนื่องจากบางจุดมีปัญหาเรื่องการไหลของดินลงไปในท่อ ทำให้ท่ออุดตันน้ำขังไม่ระบาย

สารบัญ

หน้า

คำแถลง ..... ก

บทสรุปผู้บริหาร ..... ข

สารบัญ ..... ซ

สารบัญตาราง ..... ญ

สารบัญภาพประกอบ ..... ฏ

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 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง 5

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ 14

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 19

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา 22

บทที่ 3 วิธีการศึกษา 23

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา 23

3.2 ประชากรเป้าหมาย 23

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน 24

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง 24

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล 25

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล 26

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา 29
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม 30
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 33
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ 34
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงของประชาชน 35
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง 36
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง 45
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ 51

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา 55

บรรณานุกรม 66

ภาคผนวก 67
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 68
ภาคผนวก ข ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ 73

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย.....25

3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ.....27

4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง จำแนกเป็นรายด้าน.....36

4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....37

4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....38

4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....39

4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ในด้านสิ่งอำนวย ความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....40

4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....41

4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....42

วิทยาลัยนครราชสีมา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานไฟฟ้า จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม....43

4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสภาเด็กและเยาวชน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม....44

4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม....45

4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม....47

4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม....48

4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานไฟฟ้าจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม....49

4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสภาเด็กและเยาวชน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม....50

4.15 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4งาน....51

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ หน้า

2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา 22
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 30
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ 30
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 31
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 31
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ 32
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 33
4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง 34
4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง 35
4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจระหว่างปีงบประมาณ 2563และ 2564 46

บทที่ 1
บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564

1.1 หลักการและเหตุผล

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

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมามีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)
2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 287 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนินอำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขาม

สะแกแสง 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 และเทศบาลเมืองสีคิ้ว

- เทศบาลตำบล 71 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 258 แห่ง

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

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

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็น

จริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงเป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงใน 4ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

(1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

(2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

(3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

(4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

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

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

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) จากงานทั้ง 4ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

1. สภาพทั่วไป

1.1ประวัติความเป็นมา

ตำบลเฉลียงเดิมขึ้นอยู่กับตำบลแชะเมื่อปีพ.ศ.2512ได้ยกระดับขึ้นเป็นตำบลเฉลียง คำว่าเฉลียงเป็นคำนามเรียกขานของคนรุ่นเก่า ซึ่งในสมัยก่อนมีพื้นที่เป็นป่าดงดิบมีไข้ป่าชุกชุม หากผู้ใดเข้ามาจะเป็นไข้เหลืองตาย จากคำว่า "เหลือง" เพี้ยนเป็น "เหลียง" และอีกประเด็นมาจากสภาพป่าดงเหลืองจึงกลายมาเป็นชื่อ "ตำบลเฉลียง"มาจนถึงทุกวันนี้

1.2 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอครบุรี หมู่บ้านที่ใกล้อำเภอครบุรีที่สุดระยะทาง 3.5กิโลเมตร ไกลที่สุดระยะทาง 12 กิโลเมตร มีพื้นที่ติดต่อแนวเขตหลายตำบลดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ อบต.บ้านใหม่ และอบต.แชะ
ทิศใต้	ติดต่อกับ อบต.โคกกระชาย

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อบต.มาบตะโกเอน และอบต.ตะแบกบาน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อบต.โคกกระชาย และ อบต.บ้านใหม่

1.3 เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 87.55 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 54,718.75 ไร่

1.4ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง สภาพทั่วไปเป็นที่ราบเชิงเขา ดินเป็นดินกรวดแดง ดินจืดขาดแร่ธาตุ ถนนส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลาดยาง บางสายมีสภาพไม่มั่นคงถาวร เมื่อถึงฤดูฝนถนนบางส่วนอยู่ในที่ลุ่มถูกน้ำท่วมกัดเซาะเสียหายได้ง่าย ประกอบกับจำนวนพาหนะที่เพิ่มมากขึ้นการสัญจรจึงไม่สะดวกเท่าที่ควรและต้องเสียงบประมาณซ่อมแซมอยู่เป็นประจำ ควรได้รับการยกระดับถนนและปรับปรุงสมรรถภาพของถนนและสะพานให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้นกว่าปัจจุบันและอย่างทั่วถึง

1.5 จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง มีหมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้นจำนวน 12 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านเฉลียงใหญ่
หมู่ที่ 2 บ้านเฉลียงโคก
หมู่ที่ 3 บ้านหนองหว้า
หมู่ที่ 4 บ้านเฉลียงโคก
หมู่ที่ 5 บ้านโคกแขวน
หมู่ที่ 6 บ้านเฉลียงทุ่ง
หมู่ที่ 7 บ้านดอนตะเกียด
หมู่ที่ 8 บ้านโคกกรวด
หมู่ที่ 9 บ้านคลองสำราญ
หมู่ที่ 10บ้านเฉลียงบรรพต
หมู่ที่ 11 บ้านเฉลียงพัฒนา
หมู่ที่ 12 บ้านโคกเจริญ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนประชากร		จำนวนครัวเรือน
			ชาย	หญิง	
1	บ้านเฉลียงใหญ่	812	391	421	267
2	บ้านเฉลียงโคก	780	382	398	252
3	บ้านหนองหว้า	721	359	362	276
4	บ้านเฉลียงโคก	920	449	471	318
5	บ้านโคกแขวน	609	319	290	205
6	บ้านเฉลียงทุ่ง	870	411	459	309
7	บ้านดอนตะเกียด	353	169	147	112
8	บ้านโคกกรวด	726	354	372	385
9	บ้านคลองสำราญ	311	155	156	105
10	บ้านเฉลียงบรรพต	580	279	301	175
11	บ้านเฉลียงพัฒนา	536	264	274	164
12	บ้านโคกเจริญ	399	187	212	154
รวม		**7,617**	**3,719**	**3,900**	**2,723**

หมายเหตุ - ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

2.1 การประกอบอาชีพของประชาชน

1. ทำไร่ คิดเป็นร้อยละ 56 ของประชากรทั้งหมด
2. ทำนา คิดเป็นร้อยละ 24 ของประชากรทั้งหมด
3. รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 13 ของประชากรทั้งหมด
4. ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 3 ของประชากรทั้งหมด
5. ทำสวน คิดเป็นร้อยละ 2 ของประชากรทั้งหมด
6. รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 2 ของประชากรทั้งหมด

2.2 หน่วยธุรกิจต่างๆ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ปรากฏมีหน่วยธุรกิจสำคัญๆ เท่าใดนัก จะมีเพียงหน่วยธุรกิจพื้นฐานขนาดย่อม ดังนี้

1. ปั๊มน้ำมัน จำนวน 17 แห่ง
2. โรงสีข้าวขนาดเล็ก จำนวน 7 แห่ง
3. ลานมัน จำนวน 7 แห่ง
4. ฟาร์มเลี้ยงไก่และสุกร จำนวน 4 แห่ง

3. สภาพทางสังคม

3.1 ด้านการศึกษา ประกอบด้วยสถานศึกษา 4แห่ง ดังนี้

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประจำตำบล	จำนวน 1	แห่ง
2. โรงเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน 3	แห่ง
3. โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา	จำนวน 1	แห่ง
4. ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	จำนวน 12	แห่ง

3.2 สถาบันหรือองค์กรทางศาสนา

1. วัด สำนักสงฆ์	จำนวน 6	แห่ง
2. โบสถ์	จำนวน -	แห่ง
3. มัสยิด	จำนวน -	แห่ง

3.3 ด้านการสาธารณสุข

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล	จำนวน 1	แห่ง
2. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน	จำนวน 14	แห่ง
3. ศูนย์สาธารณะสุขมูลฐาน	จำนวน 12	แห่ง

4. บริการพื้นฐานอื่นๆ

4.1การคมนาคม

การคมนาคมทางบกในระหว่างหมู่บ้านและอำเภอ สามารถเดินทางติดต่อกันโดยทางรถยนต์ 2 สาย สภาพถนนส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยางและถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก หมู่บ้านอยู่ใกล้อำเภอมากที่สุดมีระยะทาง 3.5 กิโลเมตร ไกลที่สุด 12กิโลเมตร ระยะเวลาในการเดินทางประมาณ 10 - 30 นาที สภาพถนนมีความสะดวกปานกลาง

4.2 การโทรคมนาคม

1. บุรุษไปรษณีย์	จำนวน 2	คน
2. โทรศัพท์บ้านมีใช้ทั้งหมด 12 หมู่บ้าน	จำนวน 100	เลขหมาย
3. โทรศัพท์สาธารณะ	จำนวน 5	แห่ง

4. ศูนย์วิทยุมือถือระดับตำบลข่ายปกครอง 13 เครื่อง ข่ายสมัครเล่น 2 เครื่อง

5. หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน	จำนวน 12	หมู่บ้าน

4.3 บริการไฟฟ้า

การบริการไฟฟ้าเข้าถึงครบทั้ง 12 หมู่บ้าน

4.4 แหล่งน้ำธรรมชาติ มีแหล่งน้ำธรรมชาติดังนี้

1. ลำน้ำและลำห้วย	จำนวน 2 สาย
2. หนองน้ำและสระน้ำ	จำนวน 6 แห่ง

4.5 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

1. อ่างเก็บน้ำ	จำนวน 1 แห่ง
2. ฝาย	จำนวน 5 แห่ง
3. บ่อโยก	จำนวน 4 แห่ง
4. ประปาบาดาล	จำนวน 3 แห่ง
5. ประปาน้ำดิบ	จำนวน 7 แห่ง
6. ทำนบ	จำนวน 1 แห่ง
7. สระน้ำ	จำนวน 6 แห่ง

5. ข้อมูลอื่นๆ

5.1 ทรัพยากรธรรมชาติ

1. ทรัพยากรดิน ตำบลเฉลียงมีพื้นที่ราบเชิงภูเขา ส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าเสื่อมโทรม ไม่มีสิทธิในการถือครองและมีสภาพเป็นดินจืด ดินขาดแร่ธาตุ

2. ทรัพยากรป่าไม้ เป็นสภาพป่าเสื่อมโทรม เนื่องจากมีการตัดต้นไม้เพื่อขยายทำพื้นที่การเกษตร ทำให้สภาพป่าลดน้อยลง

3. ทรัพยากรน้ำ ตำบลเฉลียงเป็นตำบลที่อยู่ในระหว่างการพัฒนาระบบชลประทาน เขื่อนลำแชะในช่วงฤดูฝนบางครั้งน้ำท่วมฉับพลัน เกิดสภาวะน้ำเน่าเสียและขุ่นมัวจนไม่สามารถใช้น้ำได้ เพราะในพื้นที่เป็นชุมชนแออัดและมีลานมันขาดใหญ่หลายแห่ง ในหมู่บ้านต้องตกอยู่ในหมอกควันของลานมัน การเผาขยะมูลฝอยก่อให้เกิดอากาศเป็นพิษ การใช้สารเคมีในการเกษตรทำให้สารเคมีไหลปนเปื้อนไปกับน้ำ ทำให้เกิดสารเคมีสะสมในร่างกาย

4. ทรัพยากรอากาศ สภาพในหมู่บ้านประชากรอาศัยกันอยู่อย่างหนาแน่นพอสมควร การกำจัดขยะมูลฝอยไม่ถูกสุขลักษณะ ใช้วิธีการเผาที่ไม่ถูกต้องทำให้เกิดมลภาวะเป็นพิษ เกิดหมอกควันและกลิ่นอันไม่พึงประสงค์ สภาพอากาศตกอยู่ในหมอกควันเนื่องจากลานมัน ทำให้อากาศเป็นพิษ

5. โบราณสถาน ตำบลเฉลียงเป็นพื้นที่เก่าแก่ซึ่งมีอารยะธรรมโบราณมีอายุไม่น้อยกว่า 200 ปี จนมีตำนานเล่าขานว่าเป็นดินแดนศักดิ์สิทธิ์ปาฏิหาริย์ โดยมีโบราณสถานเขาถ้ำวัวแดง บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์เขารังจระเข้ เขาลูกช้าง ไว้ได้ให้อนุชนรุ่นหลังไว้ศึกษาเรียนรู้ ปัจจุบันมีความเสื่อมโทรม สมควรได้รับการบูรณะฟื้นฟู ให้เป็นศูนย์การท่องเที่ยวของอำเภอต่อไป

5.2 มวลชนที่จัดตั้งในตำบล

1. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	140	คน
2. กองทุนเพื่อความมั่นคง	34	คน
3. อาสาพัฒนาป้องกันตนเอง (อพป.) 2 รุ่น	7	หมู่บ้าน
4. อาสาพัฒนาชุมชน (อช. และผู้นำ อช.)	18	คน
5. อาสาศูนย์สงเคราะห์หมู่บ้าน	94	คน
6. อาสาพิทักษ์สิ่งแวดล้อม หมู่บ้านละ 5 คนรวม	60	คน
7. อาสาพัฒนาสตรีระดับหมู่บ้าน	102	คน
8. อาสาพัฒนาสตรีระดับตำบล (กพ.สต.)	12	คน
9. อาสาประชาสัมพันธ์ (อปม.)	1	คน
10. อาสาสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.)	140	คน
11. ผู้สื่อข่าวพาณิชย์ (ข.พ.ณ.)	1	คน
12. อาสาคุมประพฤติ (อสค.)	-	คน

6. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารงานบุคคล

1. ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

1.1 คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	หมู่ที่	บ้าน	ตำแหน่ง
1.	นายวิเชียร วัฒนาประชากุล	1	บ้านเฉลียงใหญ่	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง
2.	นายเกษม ลาดกระโทก	3	บ้านหนองหว้า	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง
3.	นางปิ่นมณี ลาดกระโทก	2	บ้านเฉลียงโคก	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง
4.	นายชลอ วิงกระโทก	10	บ้านเฉลียงบรรพต	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

1.2 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	หมู่ที่	บ้าน	ตำแหน่ง
1.	นายจรัญ วิงกระโทก	11	บ้านเฉลียงพัฒนา	ประธานสภา อบต.เฉลียง
2.	นายอำนาจ ล่ากระโทก	6	บ้านเฉลียงทุ่ง	รองประธานสภา อบต.เฉลียง
3.	นายบุญเชด เพียงกระโทก	1	บ้านเฉลียงใหญ่	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
4.	นางภฤตยา ธีรวุธสกุล	1	บ้านเฉลียงใหญ่	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
5.	นายสนธยา ก่อนกระโทก	2	บ้านเฉลียงโคก	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
6.	นายจรัญ หยิมกระโทก	2	บ้านเฉลียงโคก	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
7.	นางพยุง ลากระโทก	3	บ้านหนองหว้า	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
8.	นายเสน่ห์ ลากระโทก	3	บ้านหนองหว้า	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
9.	นายดาวรุ่ง วิงกระโทก	4	บ้านเฉลียงโคก	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
10.	นางละเมียด แสงเทียน	4	บ้านเฉลียงโคก	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
11.	นายลังสรรค์ เลียบกระโทก	5	บ้านโคกแขวน	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
12.	นายอานนท์ เรืองรัตนสินชัย	5	บ้านโคกแขวน	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
13.	นายเอกพร พงศ์สุรพันธ์	6	บ้านเฉลียงทุ่ง	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
14.	นายวิชิต พลายผักแว่น	7	บ้านดอนตะเกียด	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
15.	นายจินตนา ลาดกระโทก	7	บ้านดอนตะเกียด	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
16.	นายเสงี่ยม ข้าวเบา	8	บ้านโคกกรวด	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
17.	นายวิโรจน์ สีคำมื่อ	8	บ้านโคกกรวด	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
18.	นางกลิ่น แถมกิ่ง	9	บ้านคลองสำราญ	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
19.	นายรุ้ง จวงสำโรง	9	บ้านคลองสำราญ	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
20.	นางสาวสวาย รังกระโทก	10	บ้านเฉลียงบรรพต	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
21.	นายสายชล ก้าวกระโทก	10	บ้านเฉลียงบรรพต	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
22.	นายสมพงษ์ เย้ยกระโทก	11	บ้านเฉลียงพัฒนา	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
23	นางสำลี นพสันเทียะ	12	บ้านโคกเจริญ	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง
24.	นางสาวศรัณย์ภัทร ศอกจะบก	12	บ้านโคกเจริญ	สมาชิกสภา อบต.เฉลียง

1.3 จำนวนบุคลากร

องค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 4 ส่วนราชการ ประกอบไปด้วย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล , ส่วนการคลัง , ส่วนโยธา , ส่วนการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม ซึ่งมีพนักงานส่วนตำบลทั้งสิ้น 15 คน พนักงานจ้าง 17 คน รวม 34 คน ดังนี้

1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 14 คน

ที่	ตำแหน่ง	ระดับ	จำนวน
1	นักบริหารงาน อบต. (ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล)	กลาง	1
2	นักบริหารงาน อบต. (รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล)	ต้น	1
3	นักบริหารงานทั่วไป	ต้น	1
4	นักทรัพยากรบุคคล	ปก	1
5	นักพัฒนาชุมชน	ชก	1
6	นักจัดการงานทั่วไป	ปก	1
7	เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ปง	1
	พนักงานจ้าง		
8	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ (พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
9	พนักงานขับรถยนต์ (พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
10	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเกษตร (พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
11	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานป้องกันฯ (พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
12	นักการภารโรง (พนักงานจ้างทั่วไป)	-	1
13	ยาม (พนักงานจ้างทั่วไป)	-	1
14	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่เกษตร (พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
	รวม		14

2. ส่วนการคลัง จำนวน 6 คน

ที่	ตำแหน่ง	ระดับ	จำนวน
1	ผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานคลัง)	ต้น	1
2	นักวิชาการจัดเก็บรายได้	ชก	1
3	เจ้าพนักงานการเงิน	ชง	1
	พนักงานจ้าง		
4	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี(พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
5	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ (พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
6	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ (พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
	รวม		6

3. ส่วนโยธา จำนวน 6 คน

ที่	ตำแหน่ง	ระดับ	จำนวน
1	ผู้อำนวยการกองช่าง (นักบริหารงานช่าง)	ต้น	1
2	นายช่างโยธา	อส	1
	พนักงานจ้าง		
3	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ (พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
4	ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า (พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
5	ผู้ช่วยนายช่างโยธา (พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
6	คนงานทั่วไป (พนักงานจ้างทั่วไป)	-	1
	รวม		6

4. ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 8 คน

ที่	ตำแหน่ง	ระดับ	จำนวน
1	นักวิชาการศึกษา	ปก	1
2	ครูผู้ดูแลเด็ก	คศ 2	1
3	ครูผู้ดูแลเด็ก	คศ 1	1
	พนักงานจ้าง		
4	ผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็กเล็ก (พนักงานจ้างตามภารกิจ)	-	1
5	ผู้ดูแลเด็ก (พนักงานจ้างทั่วไป)	-	3
6	คนงานทั่วไป (พนักงานจ้างทั่วไป)	-	-
	รวม		7

รวมบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 19 คน

6.2 ระดับการศึกษาของบุคลากร

1. สูงกว่าระดับปริญญาตรี 6 คน
2. ระดับปริญญาตรี 19 คน
3. ระดับอนุปริญญา 5 คน
4. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 2 คน
5. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 1 คน
6. ระดับประถมศึกษา 1 คน

7. ศักยภาพของชุมชนในพื้นที่

7.1 การรวมกลุ่มของประชาชน

อำนวยกลุ่มทุกประเภทของประชาชน 58 กลุ่ม

แยกประเภทกลุ่ม

1. กลุ่มอาชีพ	84 กลุ่ม
2. กลุ่มออมทรัพย์	12 กลุ่ม
3. กลุ่มอื่นๆ	12 กลุ่ม

7.2 จุดเด่นของพื้นที่

ตำบลเฉลียงเป็นพื้นที่เก่าแก่ ซึ่งมีอารยะธรรมโบราณมีอายุไม่ต่ำกว่า 200 ปี จนมีตำนานเล่าขานว่าเป็นดินแดนอันศักดิ์สิทธิ์ ปาฏิหาริย์ มีโบราณสถานพุทธสถานถ้ำวัวแดง บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์ เขารังจระเข้ เขาลูกช้าง เหมาะสำหรับการอนุรักษ์เพื่อให้อนุชนรุ่นหลังได้ศึกษาเรียนรู้และเป็นแหล่งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของตำบลเฉลียง แต่ปัจจุบันสถานที่ดังกล่าวถูกทำลายและสูญหายมีสภาพชำรุดไปมาก จึงควรได้รับการอนุรักษ์ฟื้นฟู ซึ่งได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานหลายฝ่าย โดยเฉพาะบุคคลในการจัดการซ่อมแซมบูรณะโบราณสถานดังกล่าว และบุคลากรในการแนะนำให้ความรู้กับชาวบ้านเกี่ยวกับการอนุรักษ์ แต่สิ่งสำคัญคือการสร้างจิตสำนึกที่ดีของประชาชนในการช่วยกันอนุรักษ์ฟื้นฟูธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นองค์กรบริหารส่วนตำบลเฉลียง จึงเริ่มด้วยการจัดทำโครงการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ฟื้นฟูธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รู้จักใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างถูกวิธีและรู้คุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อยังผลไปสู่สภาพแวดล้อมที่ดีในพื้นที่ตำบลเฉลียง ตลอดจนการจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของอำเภอครบุรีต่อไป

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้

เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

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

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดาเสรีวิชยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ ก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทินีไล้ง้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้อง

กับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

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

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert (1960:180) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ ส่วนHinhaw and Atwood (1982:170-171) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ขณะที่ Aday and Andersen (1971:4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทัศนคติ 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 ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้(ชานันท์ถ้าคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการเป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการเป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุก

คนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา 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 การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำาเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิและ สุวิมล นภาผ่องกุล. (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน400 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 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ 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

อมรารัตน์ บุญภา. (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมวจังหวัดจันทบุรี 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) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัด

จันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนขันธ์ (2548)ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

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

ภาวนา เวชกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ: ศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ความตั้งใจที่จะก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับบริษัทในฐานะที่เป็นที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ขณะที่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การพบว่า พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายาม ความสามารถเพื่อความสำเร็จของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานคิดว่าองค์การนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 และเมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีผิดไปจากข้อเท็จจริงพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องเสมอ มีระดับ

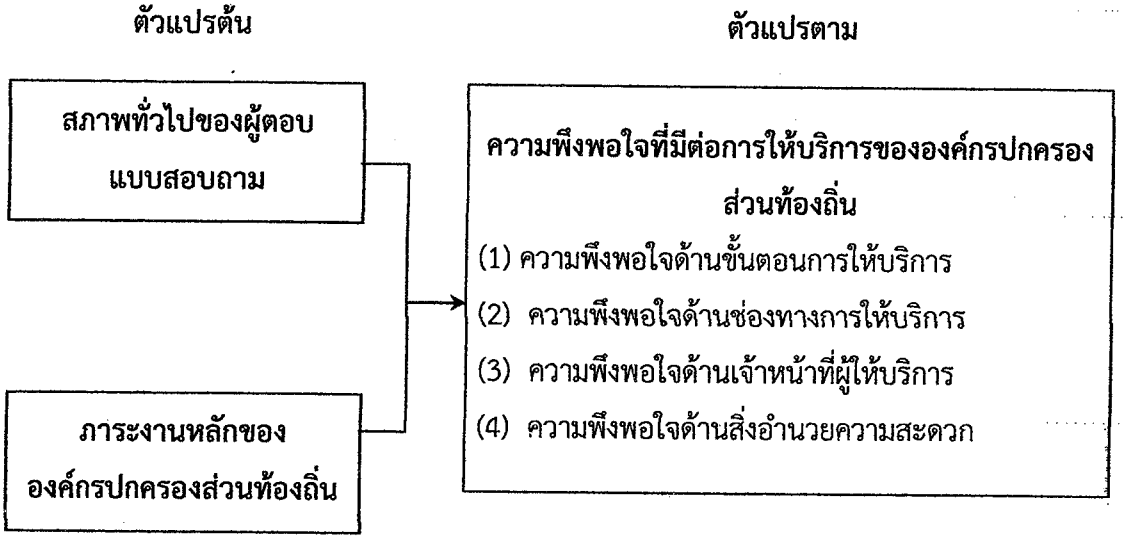
ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนิดา ริมดุสิทธ์ (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)ศึกษาวามพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552– พ.ศ. 2553 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการโดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด 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

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงอำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง จำนวน 7,652คน จาก 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านเฉลียงใหญ่ หมู่ที่ 2 บ้านเฉลียงโคก หมู่ที่ 3 บ้านหนองหว้า หมู่ที่ 4 บ้านเฉลียงโคก หมู่ที่ 5 บ้านโคกแขวน หมู่ที่ 6 บ้านเฉลียงทุ่ง หมู่ที่ 7 บ้านดอนตะเกียด หมู่ที่ 8 บ้านโคกกรวด หมู่ที่ 9 บ้านคลองสำราญ หมู่ที่ 10 บ้านเฉลียงบรรพต หมู่ที่ 11 บ้านเฉลียงพัฒนา และหมู่ที่ 12 บ้านโคกเจริญ

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)

แทนค่าสูตร $n = \frac{7,617}{1+7,617(0.05)^2}$ = 380.04 หรือ 381 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 12 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านเฉลียงใหญ่	812	10.66	43
หมู่ที่ 2 บ้านเฉลียงโคก	780	10.24	41
หมู่ที่ 3 บ้านหนองหว้า	721	9.47	38
หมู่ที่ 4 บ้านเฉลียงโคก	920	12.08	48
หมู่ที่ 5 บ้านโคกแขวน	609	8.00	32
หมู่ที่ 6 บ้านเฉลียงทุ่ง	870	11.42	46
หมู่ที่ 7 บ้านดอนตะเกียด	353	4.63	19
หมู่ที่ 8 บ้านโคกกรวด	726	9.83	38
หมู่ที่ 9 บ้านคลองสำราญ	311	4.08	16
หมู่ที่ 10 บ้านเฉลียงบรรพต	580	7.61	30
หมู่ที่ 11 บ้านเฉลียงพัฒนา	536	7.04	28
หมู่ที่ 12 บ้านโคกเจริญ	399	5.24	21
รวม	**7,617**	**100.00**	**400**

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563ถึงเดือนกันยายน 2564ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

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 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงใช้มาตรวัดแบบ 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 400คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 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

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงของประชาชน

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

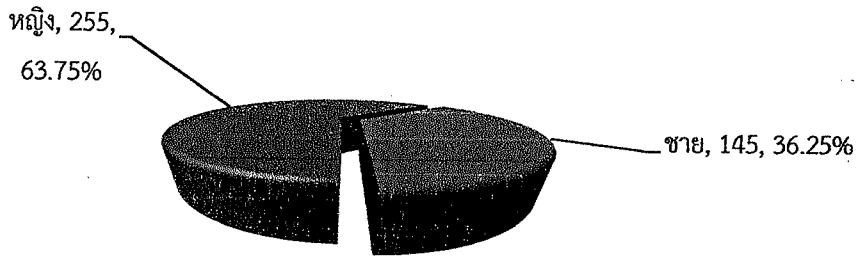
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

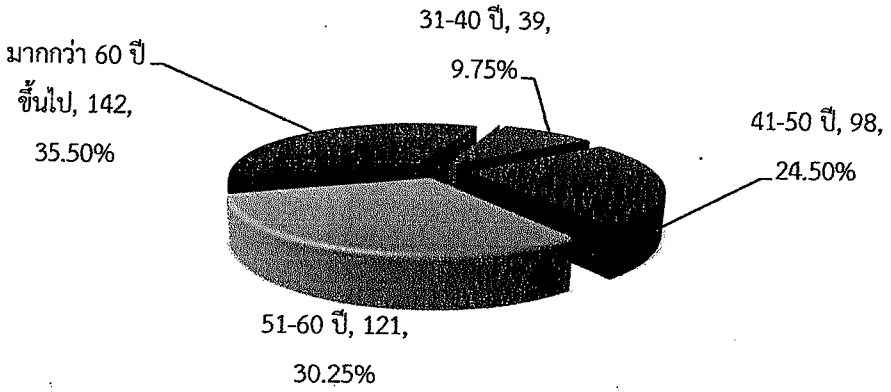
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 33.50 ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

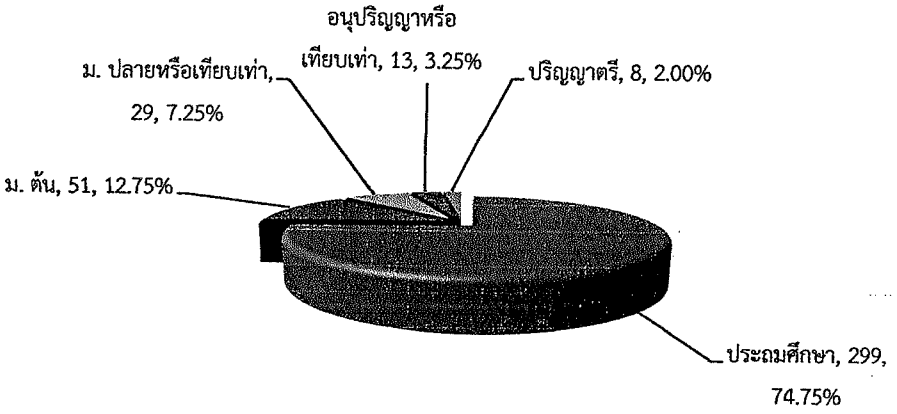
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.50 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป รองลงมามีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.25 และร้อยละ 24.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

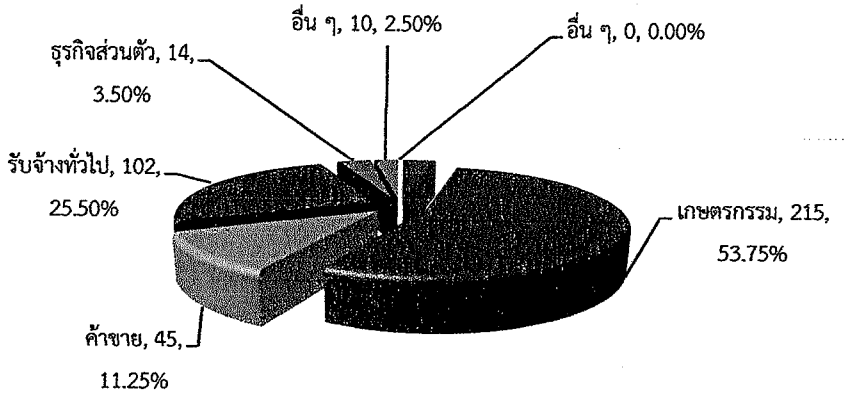
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 74.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษารองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 12.75 และร้อยละ 7.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

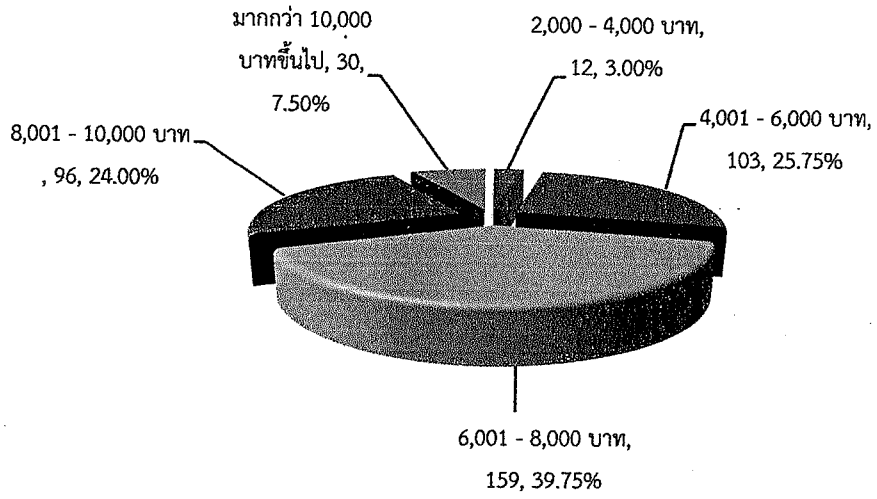
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.75 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.50 และร้อยละ 11.25 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

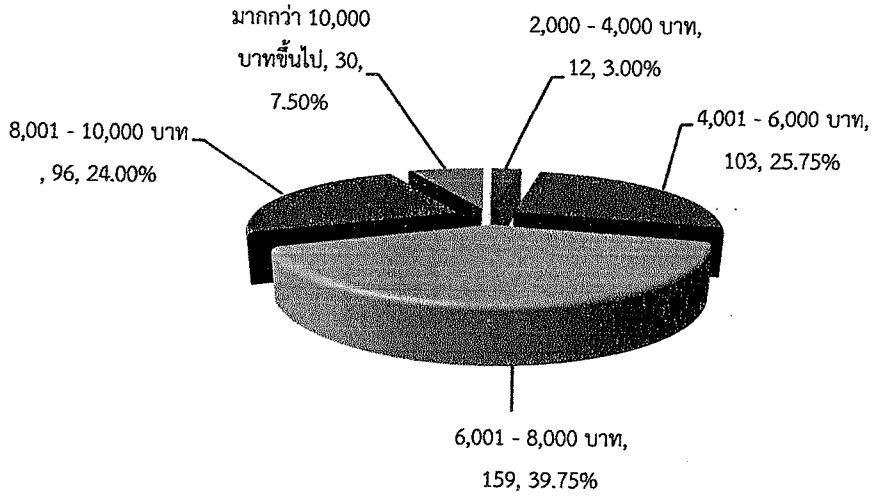
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาทรองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง4,001 – 6,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 25.75 และร้อยละ 24.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.1.5 ระดับรายได้

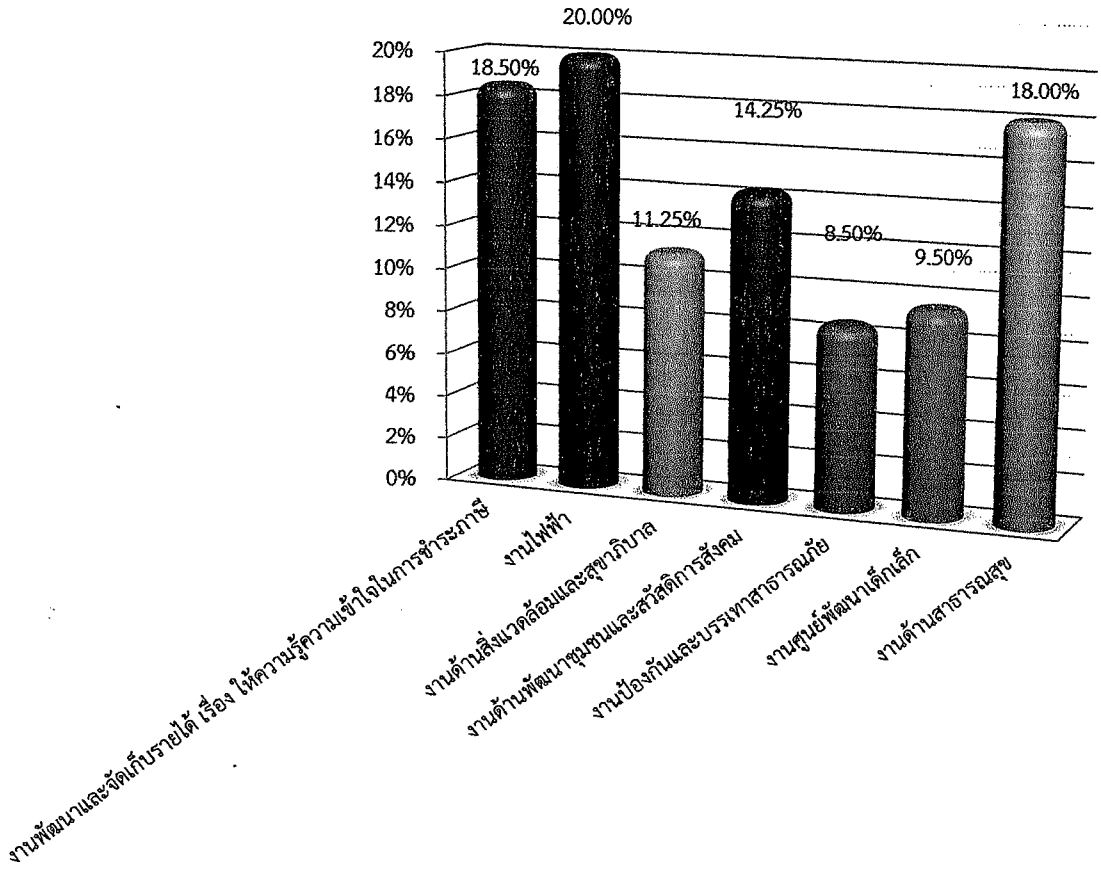
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาทรองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง4,001 – 6,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 25.75 และร้อยละ 24.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

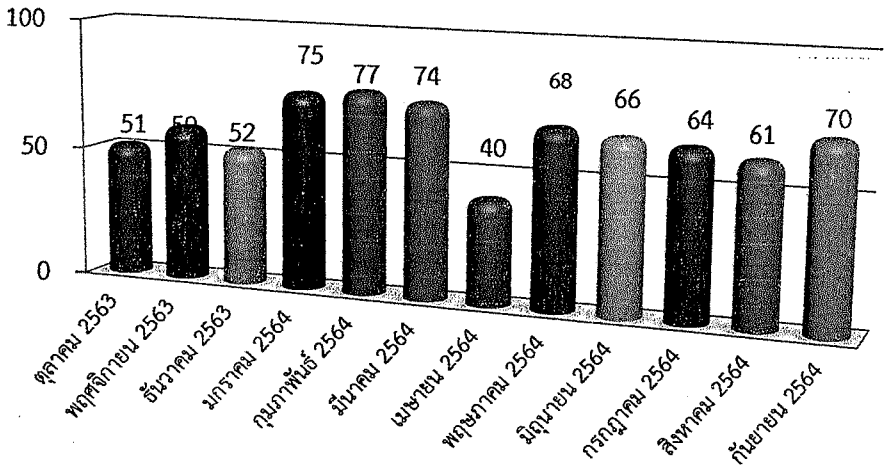
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 20.00 รับบริการเกี่ยวกับงานไฟฟ้า รองลงมารับบริการเกี่ยวกับ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 18.50 และงานด้านสาธารณสุขร้อยละ 18.00 มาติดต่อ ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

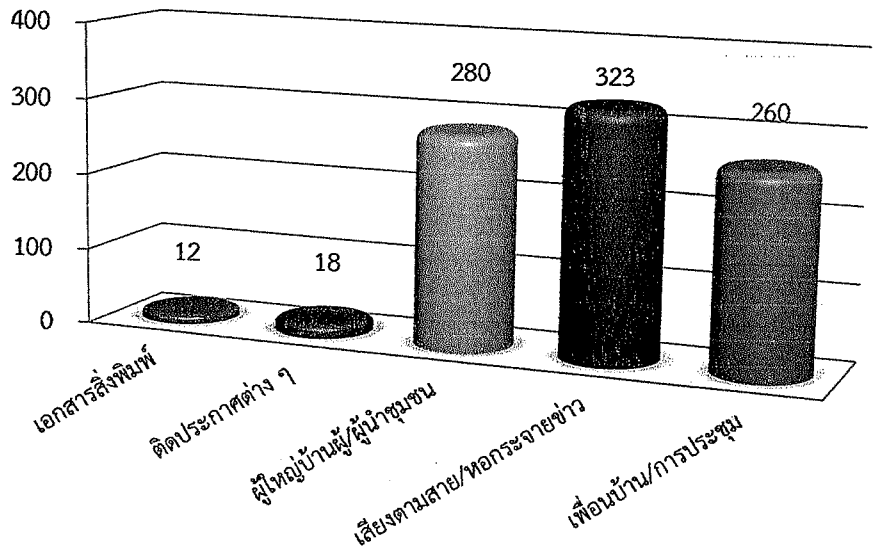
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมกราคม 2564และเดือนมีนาคม 2564 ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/การประชุม การติดประกาศต่างๆและเอกสารสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสารสิ่งพิมพ์	ติดประกาศต่างๆ	ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	เพื่อนบ้าน/การประชุม
จำนวน	12	18	280	323	260

หมายเหตุ :ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	*S.D.*	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.39	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.84**	**0.38**	**มากที่สุด**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	*S.D.*	ระดับการแปลผล
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.84	0.40	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.85	0.35	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก	4.86	0.37	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	**4.84**	**0.37**	**มากที่สุด**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	*S.D.*	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค	4.82	0.38	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.80	0.38	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.81	0.41	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.84	0.40	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	**4.82**	**0.41**	**มากที่สุด**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊คมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	*S.D.*	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.87	0.38	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.86	0.35	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.83	0.44	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.83	0.38	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม	**4.85**	**0.38**	**มากที่สุด**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	*S.D.*	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	0.38	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.82	0.41	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.81	0.40	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	**4.83**	**0.38**	**มากที่สุด**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.37	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.83**	**0.38**	**มากที่สุด**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.5.3.2 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	*S.D.*	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.48	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.45	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.84**	**0.41**	**มากที่สุด**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.5.3.3 งานไฟฟ้า

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานไฟฟ้าจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	*S.D.*	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.39	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.83**	**0.39**	**มากที่สุด**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.3.4 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษาเกี่ยวกับงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.35	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.84**	**0.37**	**มากที่สุด**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี งานไฟฟ้า และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

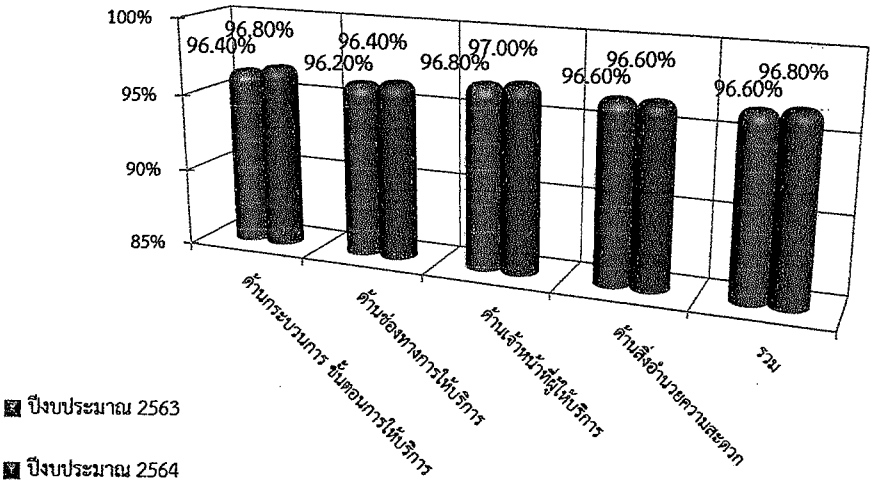
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	**4.84**	**96.80**	**10**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.60 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2563 และ 2564

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	**4.83**	**96.60**	**10**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	96.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	10
รวม	**4.84**	**96.80**	**10**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานไฟฟ้า

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานไฟฟ้าจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	96.40	10
รวม	**4.83**	**96.60**	**10**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
รวม	**4.84**	**96.80**	**10**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4งาน

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.60	10
2. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี	96.80	10
3. งานไฟฟ้า	96.60	10
4. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	96.80	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	**96.70**	**10**

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานไฟฟ้า อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดีด้านเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลเรื่องจัดการเอกสารให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการไม่นาน เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดี มีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอกว้างขวาง

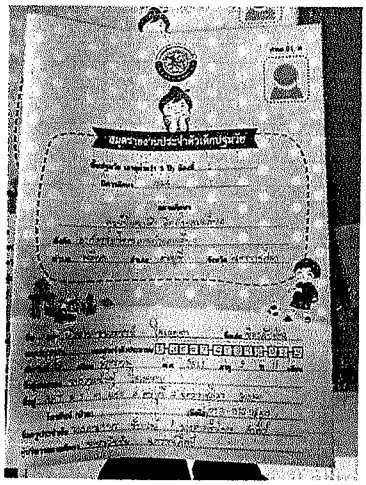
ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ระลอกใหม่ ทาง อบต.มีการช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ที่ดี มีการแจกถุงยังชีพ การออกเยี่ยมเยียนให้กำลังใจผู้มีภาวะเสี่ยง ผู้ที่ต้องกักตัว มีการพ่นฆ่าเชื้อบริเวณที่พักของผู้ป่วย พื้นที่เสี่ยง

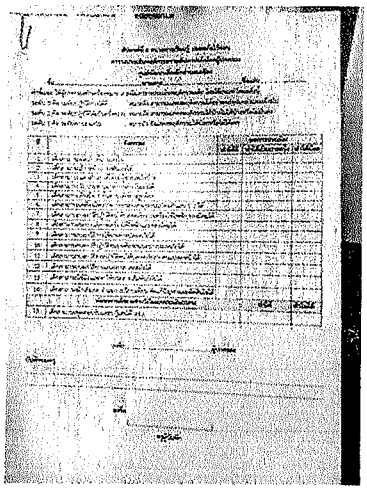
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยมีความคิดเห็นว่า เมื่อเกิดเหตุต่างๆ เช่น ไฟไหม้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเร็ว เมื่อเกิดเหตุวาตภัย บ้านเรือนได้รับความเสียหาย อบต.มีการช่วยเหลือ โดยมอบอุปกรณ์ในการซ่อมแซม เช่น สังกะสี มีการอบรมการใช้เครื่องมือในการดับเพลิง

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี เจ้าหน้าที่อบต. ให้บริการดี จะมีการออกสำรวจโดยแจ้งเป็นหนังสือให้ทราบ และมีการชี้แจง อธิบายถึงด้านการชำระภาษีที่เข้าใจง่าย และมีการจัดเก็บในอัตราที่เป็นธรรม ในปีนี้ต้องไปชำระภาษีที่ที่ทำการ เนื่องจากสถานการณ์โควิด ในปีนี้จะมีการเสียภาษีบางประเภทเท่านั้น

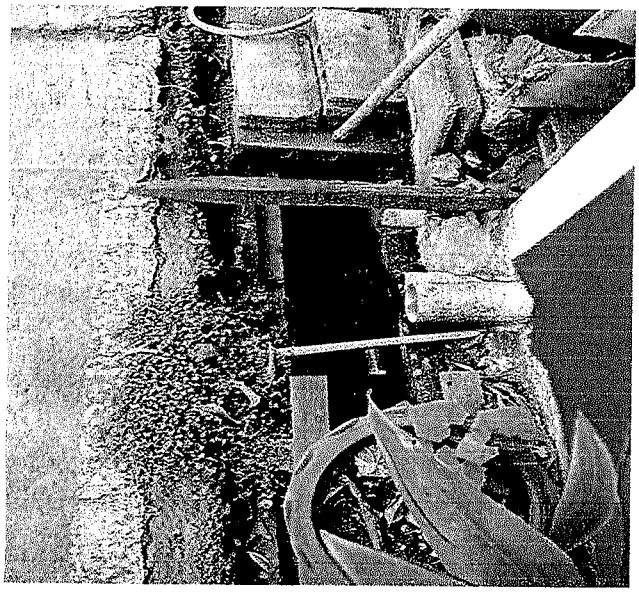
งานไฟฟ้า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต.มีการพัฒนาที่ดีขึ้น เมื่อมีการแจ้งไฟฟ้าส่องสว่างชำรุด มีการส่งเจ้าหน้าที่มาสำรวจและทำการซ่อมแซมได้รวดเร็ว มีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามจุดที่เป็นเส้นทางหลักเพียงพอ แต่ภายในหมู่บ้านยังไม่เพียงพอ ต้องการให้ทำการสำรวจและทำการติดตั้งในเส้นทางภายในหมู่บ้านเพิ่มเติม

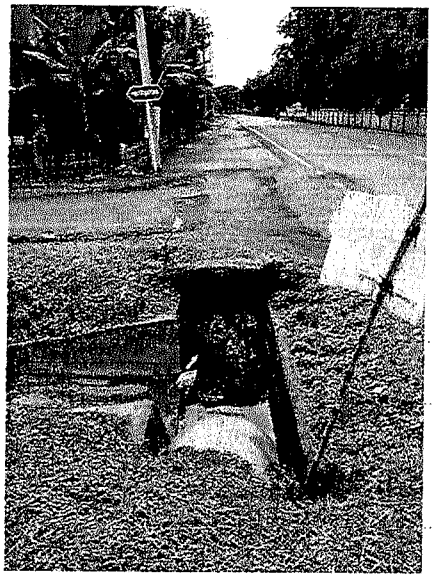
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยเห็นว่า จากที่ผ่านมาเด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น อุปกรณ์การเรียน สื่อต่างๆ มีความพร้อม มีกิจกรรมให้เด็กได้พัฒนาทักษะ ตลอดจนครูมีความรู้ความสามารถดูแลและควบคุมเด็กได้ดี แต่จากสถานการณ์โควิด-19 ในปีนี้ จึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนโดยครูได้มอบหมายใบงานให้ผู้ปกครองไปรับที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และมีการแจกนม อาหารกลางวัน

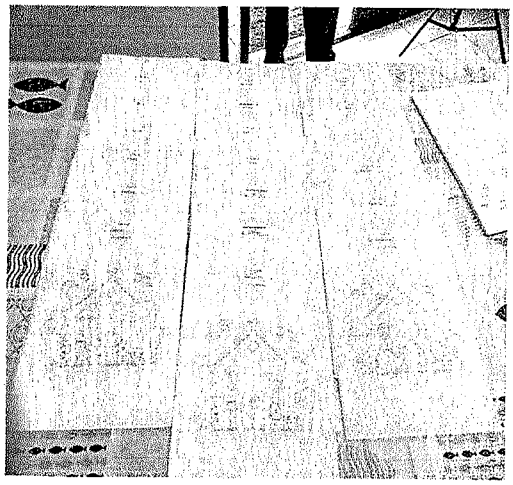


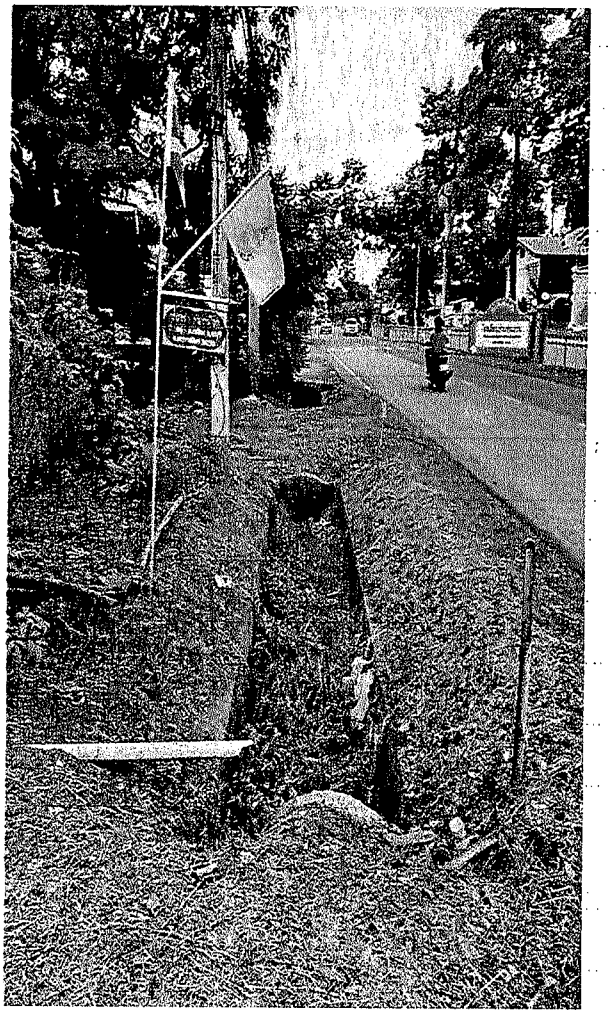


และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม คือ ถนนบางเส้นทางยังชำรุดทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางสัญจรไปมา ต้องการให้ อบต.ทำการสำรวจและทำการปรับปรุงซ่อมแซม ต้องการให้มีการปิดฝาร่องระบายน้ำบางจุด เช่น จุดชุมชนที่มีการสัญจรผ่านไปมาบ่อยครั้ง จุดบริเวณสี่แยก เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง ต้องการให้มีการขุดลอกท่อระบายน้ำ เนื่องจากบางจุดมีปัญหาเรื่องการไหลของดินลงไปในท่อ ทำให้ท่ออุดตันน้ำขังไม่ระบาย









บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงของประชาชน

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 66.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 33.50

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 35.50 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป รองลงมามีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.25 และร้อยละ 24.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 74.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษารองลงมามีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 12.75 และร้อยละ 7.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.75 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.50 และร้อยละ 11.25 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาทรองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง4,001 – 6,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 25.75 และร้อยละ 24.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 20.00 รับบริการเกี่ยวกับงานไฟฟ้า รองลงมารับบริการเกี่ยวกับ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ 18.50 และงานด้านสาธารณสุขร้อยละ 18.00 มาติดต่อ ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมกราคม 2564และเดือนมีนาคม 2564 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารเพื่อนบ้าน/การประชุม จากผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน การติดประกาศต่างๆและเอกสารสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับ“มากที่สุด”โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊คมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับ"มากที่สุด"มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด"โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานไฟฟ้า

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับ"มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ "มากที่สุด"โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ"มากที่สุด" โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี งานไฟฟ้า และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.80 เป็นร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 96.60

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษีขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานไฟฟ้า

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง โดยภาพรวมทั้ง 4งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.80

ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานไฟฟ้า อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดีด้านเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลเรื่องจัดการเอกสารให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการไม่นาน เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดี มีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอกว้างขวาง

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ระลอกใหม่ ทาง อบต.มีการช่วยเหลือดูแลประชาชนในพื้นที่ที่ดี มีการแจกถุงยังชีพ การออกเยี่ยมเยียนให้กำลังใจผู้มีภาวะเสี่ยง ผู้ที่ต้องกักตัว มีการพ่นฆ่าเชื้อบริเวณที่พักของผู้ป่วย พื้นที่เสี่ยง

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยมีความคิดเห็นว่า เมื่อเกิดเหตุต่างๆ เช่น ไฟไหม้ เจ้าหน้าที่ให้บริการเร็ว เมื่อเกิดเหตุวาตภัย บ้านเรือนได้รับความเสียหาย อบต.มีการช่วยเหลือ โดยมอบอุปกรณ์ในการซ่อมแซม เช่น สังกะสี มีการอบรมการใช้เครื่องมือในการดับเพลิง

งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี เจ้าหน้าที่อบต.ให้บริการดี จะมีการออกสำรวจโดยแจ้งเป็นหนังสือให้ทราบ และมีการชี้แจง อธิบายถึงด้านการชำระภาษีที่เข้าใจง่าย และมีการจัดเก็บในอัตราที่เป็นธรรม ในปีนี้ต้องไปชำระภาษีที่ที่ทำการ เนื่องจากสถานการณ์โควิด ในปีนี้จะมีการเสียภาษีบางประเภทเท่านั้น

งานไฟฟ้า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า อบต.มีการพัฒนาที่ดีขึ้น เมื่อมีการแจ้งไฟฟ้าส่องสว่างชำรุด มีการส่งเจ้าหน้าที่มาสำรวจและทำการซ่อมแซมได้รวดเร็ว มีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามจุดที่เป็นเส้นทางหลักเพียงพอ แต่ภายในหมู่บ้านยังไม่เพียงพอ ต้องการให้ทำการสำรวจและทำการติดตั้งในเส้นทางภายในหมู่บ้านเพิ่มเติม

งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยเห็นว่า จากที่ผ่านมาเด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น อุปกรณ์การเรียน สื่อต่างๆ มีความพร้อม มีกิจกรรมให้เด็กได้พัฒนาทักษะ ตลอดจนครูมีความรู้ความสามารถดูแลและควบคุมเด็กได้ดี

แต่จากสถานการณ์โควิด-19 ในปีนี้ จึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนโดยครูได้มอบหมายใบงานให้ผู้ปกครองไปรับที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และมีการแจกนม อาหารกลางวัน

และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม คือ ถนนบางเส้นทางยังชำรุดทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางสัญจรไปมา ต้องการให้ อบต.ทำการสำรวจและทำการปรับปรุงซ่อมแซม ต้องการให้มีการปิดฝาร่องระบายน้ำบางจุด เช่น จุดชุมชนที่มีการสัญจรผ่านไปมาบ่อยครั้ง จุดบริเวณสี่แยก เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง ต้องการให้มีการขุดลอกท่อระบายน้ำ เนื่องจากบางจุดมีปัญหาเรื่องการไหลของดินลงไปในท่อ ทำให้ท่ออุดตันน้ำขังไม่ระบาย

คณะทำงาน
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564
กันยายน 2564

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ชานันท์ ถ้าคู่. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า.** วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงษ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี.** ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนิดา ริมดุสิทธ์. (2551). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.** การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553.** สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

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

ภาวนา เวชกิจ (2550). **ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์.(2550). **ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.** ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.

วรนุช บวรนันทเดช. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วลัยภรณ์วชิรเขื่อนขันธ์. (2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วาทินี ไล้ง้อ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี.** รายงานการวิจัย ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.

วิยะดา เสรีวิชยสวัสดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแท่สลองทัวร์.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ.** (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซท.

สมิต สัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.

อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด.** วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Aday, LuAnn, andAndersor. (1971). **Ronald. DevelopmentofinducesofAccesstoMedicalCare.** MichiganAnnArbor: HealthAdministrationPress.

Davis, Kaith. **HumanrelationatWork. TheDynamicofOrganizationBehavior.**NewYork: McGraw-HillBookCompany, 1967.

Hinhaw, A.S. andAtwoodJ.R. (1982). **A PatientSatisfactoryInstrument: PrecisionbyReplication.** NursingResearch. 31 May – June.

John, D.Millett. **HumanRelationatwork. TheDynamicofOrganizationalBehavior.**NewYork: TheMacmillanCompany, 1951.

Mullins, Luarie J. (1985) **ManagementandOrganizationBehavior.**London: PitmanCompany.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียงเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเฉลียง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างยิ่ง 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. ปลายหรือเทียบเท่า

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

4. อาชีพ

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

   ( ) 4. เกษตรกรรม ( ) 5. ค้าขาย.....

   ( ) 6. รับจ้างทั่วไป ( ) 7. ธุรกิจส่วนตัว .....

   ( ) 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

   ( ) 1. งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เรื่อง ให้ความรู้ความเข้าใจในการชำระภาษี

   ( ) 2. งานไฟฟ้า ( ) 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

   ( ) 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( ) 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

   ( ) 6. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ( ) 7. งานด้านสาธารณสุข

7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

   ( ) 1. ตุลาคม 2563 ( ) 2. พฤศจิกายน 2563 ( ) 3. ธันวาคม 2563

   ( ) 4. มกราคม 2564 ( ) 5. กุมภาพันธ์ 2564 ( ) 6. มีนาคม 2564

   ( ) 7. เมษายน 2564 ( ) 8. พฤษภาคม 2564 ( ) 9. มิถุนายน 2564

   ( ) 10. กรกฎาคม 2564 ( ) 11. สิงหาคม 2564 ( ) 12. กันยายน 2564

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

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค					
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 และห้องน้ำมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น เกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

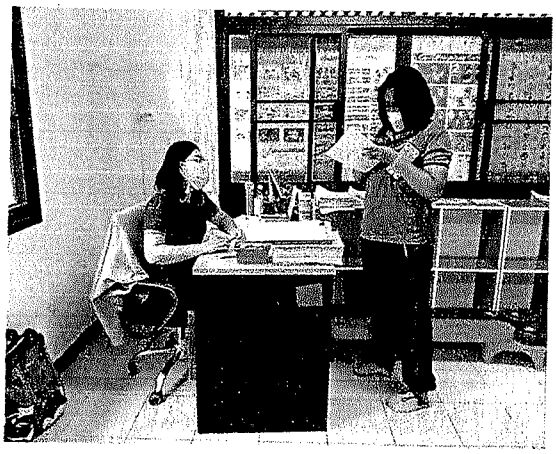
.....

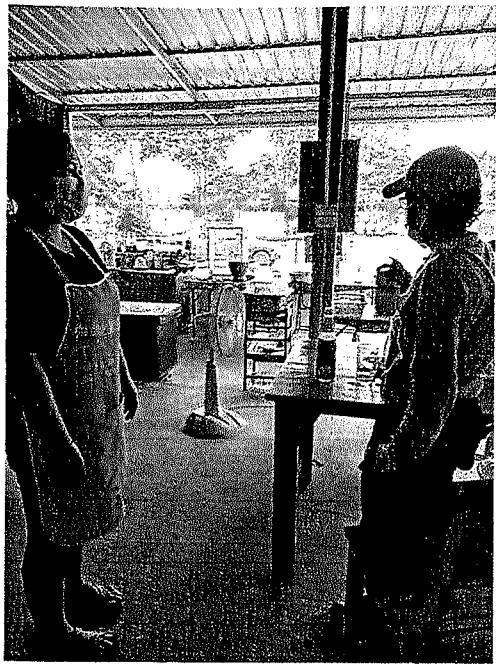
ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

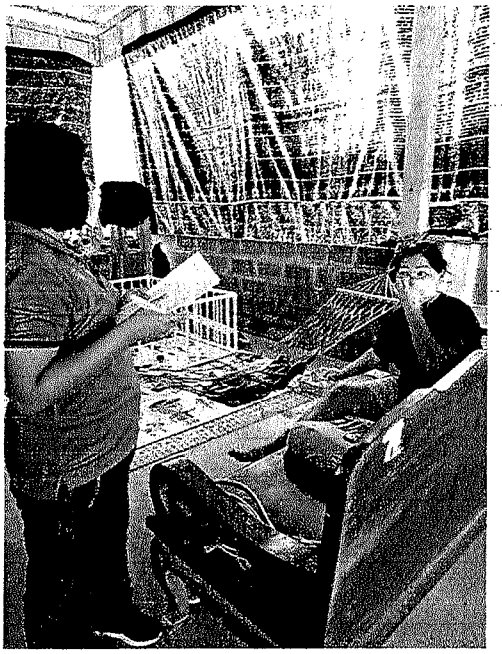
ภาคผนวก ข

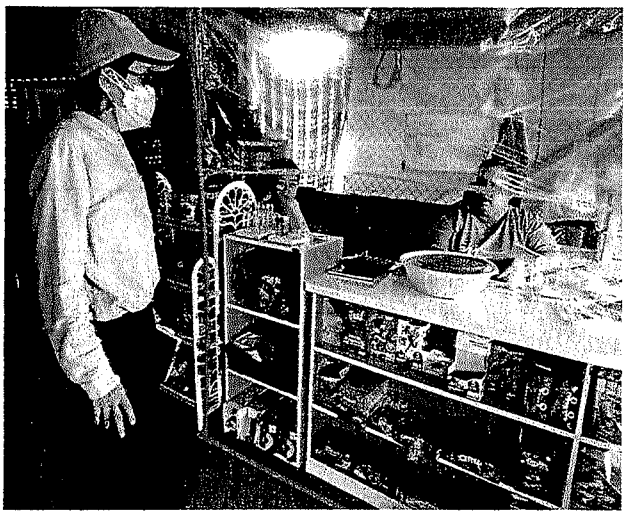
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลเฉลียง
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

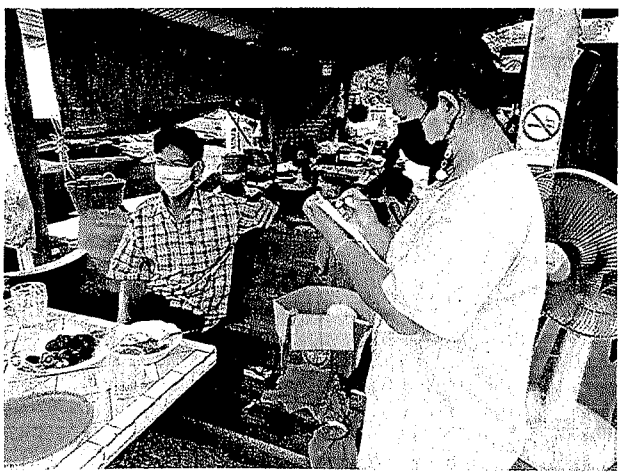


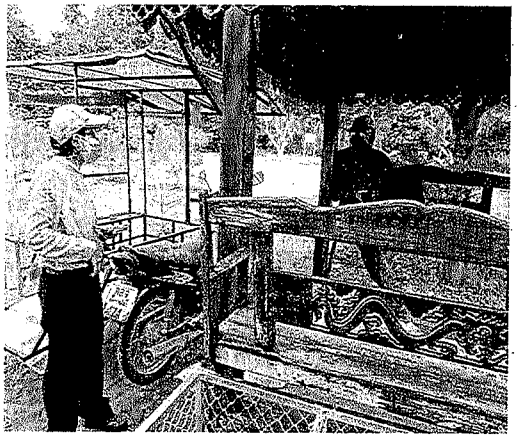


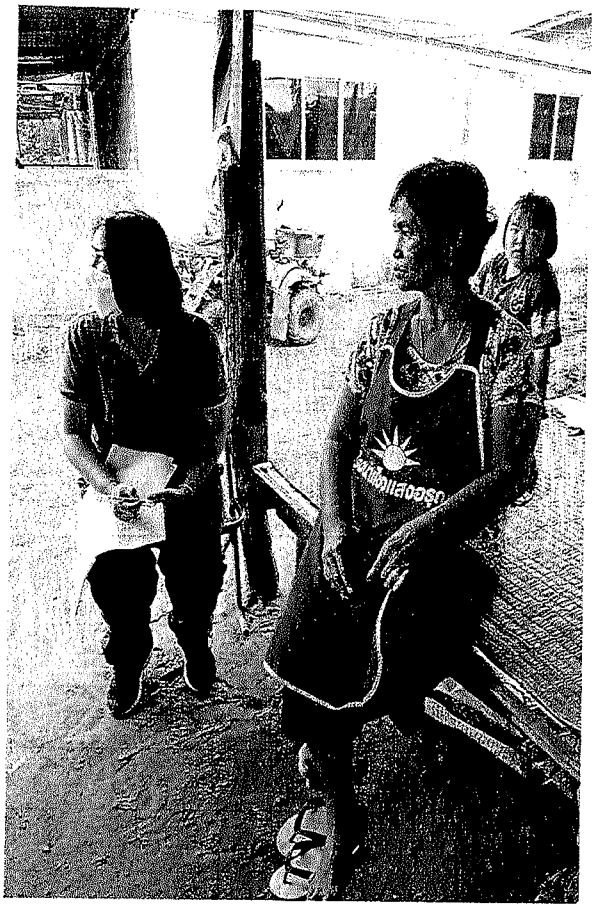


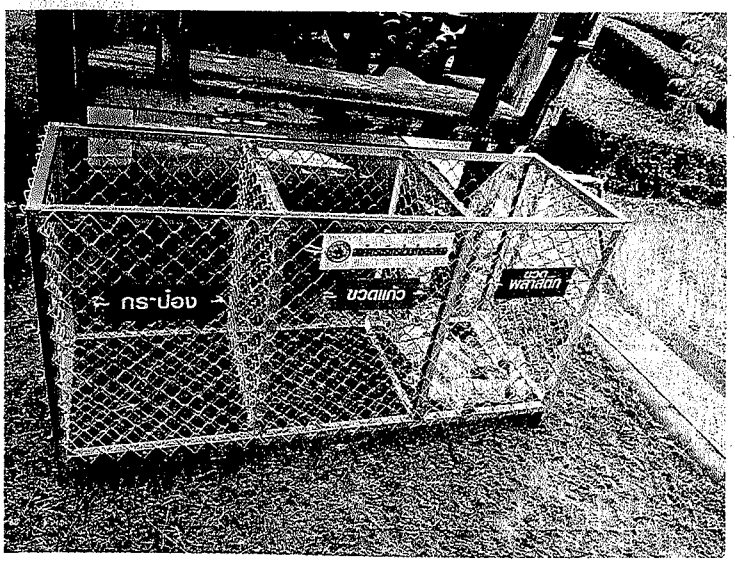


บ้านเฉลียงทุ่ง








กระป๋อง
ขวดแก้ว
PET
พลาสติก