

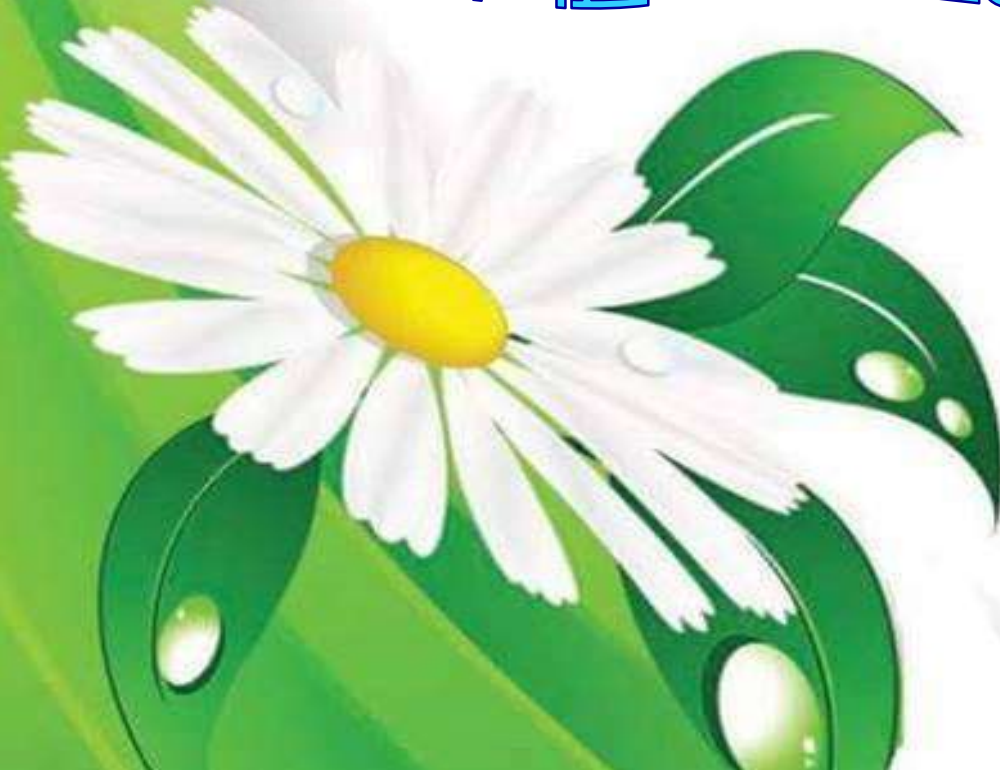


## รายงาน

ผลการศึกษารวบรวมพืชพืชโลกที่ประเทศไทย

องค์การนิเวศวิทยาและสิ่งแวดล้อม  
ประเทศไทย

ประจำปี พ.ศ. 2565



## บทที่ ๑ บทนำ

# การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

### หลักการและเหตุผล

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบาง ประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา ๗๘ และมาตรา ๒๘๑ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมายซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กร ราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

จังหวัดนครราชสีมาเป็นชุมชนขนาดใหญ่ที่มีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากมีความเจริญเติบโตในทุกๆ ด้าน การปกครองจากส่วนกลางจึงไม่สามารถดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ อย่างเต็มที่ ดังนั้นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการปกครองในระดับท้องถิ่นซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นของจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ๓ รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่งพัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน /สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์กรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดীন จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นและเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย ๔ มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ ๒ คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ๓ ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

๒. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## ขอบเขตการดำเนินงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้ประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ใน ๓ ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

๒. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## นิยามศัพท์ในการศึกษา

๑. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

๑.๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

๑.๒ สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

๑.๓ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

๑.๔ การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

๒. สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น ๓ ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น ๓ ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

๓. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

๔. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

๕. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้ รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากงานทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ผมได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
๒. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๔. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

#### ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

##### ๑. สภาพพื้นที่ และเขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอครบุรีและอยู่ห่างจากตัวอำเภอประมาณ ๒ กิโลเมตร โดยที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตั้งอยู่ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา และมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลแชะ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลเฉลียง และตำบลโคกกระชาย อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลโคกกระชาย และตำบลจระเข้หิน อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลจระเข้หิน อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครองทั้งหมด ๑๔ หมู่บ้าน แบ่งเป็นหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ทั้งหมดจำนวน ๑๒ หมู่บ้านคือ บ้านหัวบึงหมู่ ๑ บ้านอังก้อนหมู่ ๒ บ้านห้วยทรายหมู่ ๓ บ้านห้วยทรายหมู่ ๕ บ้านบุตาโฮหมู่ ๖ บ้านโนนกลางหมู่ ๗ บ้านหนองสะแกหมู่ ๘ บ้านดอนสันติหมู่ ๑๐ บ้านซับสะเดาหมู่ ๑๑ บ้านหินลับหมู่ ๑๒ บ้านทรัพย์อุดมหมู่ ๑๓ และบ้านซับหญ้าคาหมู่ ๑๔ ส่วนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่บางส่วน (มีอาณาเขตภายในกับเทศบาลตำบลแชะ) จำนวน ๒ หมู่บ้าน คือ บ้านใหม่หมู่ ๔ และบ้านใหม่หมู่ ๙

##### ๒. ลักษณะประชากร

จำนวนประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ มีประชากรทั้งสิ้น รวม ๓,๐๒๕ คน มีประชากร ๗,๓๐๑ คน แยกเป็น ชาย ๓,๖๔๙ คน หญิง ๓,๖๕๒ คน ความหนาแน่นเฉลี่ย ๑๒๓ คน ต่อ ๑ ตารางกิโลเมตร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ทำสวน และค้าขาย

##### ๓. การแบ่งส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ มีการแบ่งส่วนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีภาระงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานบริหารงานบุคคล งานนโยบายและแผน งานพัฒนาชุมชน งานกฎหมาย และคดี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ

๓.๒ กองคลัง มีภาระงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ งานการเงินและบัญชี งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ งานอนุมัติฎีกาและควบคุมงบประมาณ

๓.๓ กองช่าง มีภาระงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ งานธุรการ งานสำรวจ งานออกแบบ และเขียนแบบ จัดทำข้อมูลด้านวิศวกรรม งานตรวจสอบ การก่อสร้าง งานควบคุมอาคาร ฯลฯ

๓.๔ กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีภาระงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ งานด้านบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานธุรการ

## ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ๑. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

Davis (๑๙๖๗) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายาม ของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wolman (๑๙๗๓) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับ ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (๒๕๔๕) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

วาทีณี ไส้จ้อ (๒๕๔๙) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

### ๒. ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉรา สมสวย (๒๕๔๕: ๕-๖) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๒.๑ ความพึงพอใจ คือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

๒.๒ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

๒.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและ ผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่า ผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

#### ๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert (๑๙๖๐:๑๘๐) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ

ส่วน Hinhaw and Atwood (๑๙๘๒:๑๗๐-๑๗๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์

#### ๕. เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร ( ๒๕๔๖ : ๑๗๗-๑๗๙) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการไว้ ดังนี้

๕.๑ รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการ ได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

๕.๒ ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และ ความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

๕.๓ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึง เวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการ ต้องการหรือไม่

๕.๔ ความมั่นใจได้ ( Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

๕.๕ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ( Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณา ถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (๒๕๔๖) จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในเขต เทศบาลนคร เชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ ละด้าน คือคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก พึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบายและด้านผลงานของผู้บริหารใน ระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิสำเนา มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจ ผู้บริหารและประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะคือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

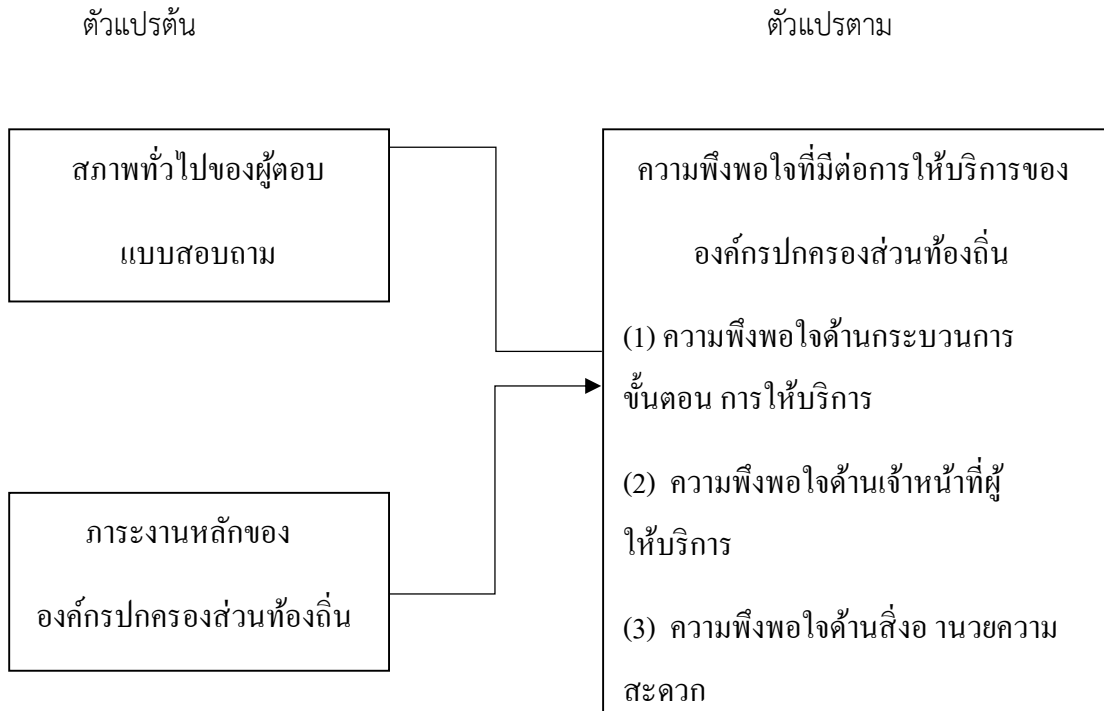
วรรณช บวรนนทเดช (๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับ การศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่ อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควร กำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการ เชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการเยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

วิชรภรณ์ จันทร์พุ่มพิงศ์ (๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ สวนสาธารณะอุทยาน สวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อการออกกำลังและพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจ

ต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศ และโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมา ประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ ๒.๑ ดังนี้





## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน ๓ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

#### ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

#### ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จำนวน ๗,๒๔๒ คน จาก ๑๔ หมู่บ้าน

#### ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ ๐.๐๕ ตามสูตร (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข , ๒๕๔๘: ๑๓๙) ดังนี้

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

โดยที่  $n$  = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

แทนค่าสูตร 
$$n = \frac{7,242}{1+7,242(0.05)^2}$$

$$N = ๓๗๙.๐๖๓$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างเท่ากับ ๓๗๙ คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับ จากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่ม

ตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจาย กลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัว อยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

## วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆรวม ๑๔ หมู่บ้าน ในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น ๓๘๓ คน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๓.๑ จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ ๑ บ้านหัวบึง	๕๔๓	๗.๕๐	๒๘
หมู่ ๒ บ้านอังกอน	๔๙๔	๖.๘๒	๒๖
หมู่ ๓ บ้านห้วยทราย	๖๖๓	๙.๑๕	๓๕
หมู่ ๔ บ้านใหม่	๑๗๒	๒.๓๘	๙
หมู่ ๕ บ้านห้วยทราย	๕๓๓	๗.๓๖	๒๘
หมู่ ๖ บ้านบุตาโฮ	๗๘๒	๑๐.๘๐	๔๑
หมู่ ๗ บ้านโนนกลาง	๖๗๘	๙.๓๖	๓๕
หมู่ ๘ บ้านหนองสะแก	๑,๑๕๕	๑๕.๙๕	๖๐
หมู่ ๙ บ้านใหม่	๘๑	๑.๑๒	๔
หมู่ ๑๐ บ้านดอนสันติ	๓๙๐	๕.๓๙	๒๑
หมู่ ๑๑ บ้านซับสะเดา	๖๔๗	๘.๙๓	๓๔
หมู่ ๑๒ บ้านหินลับ	๔๑๕	๕.๗๓	๒๒
หมู่ ๑๓ บ้านทรัพย์อุดม	๔๑๘	๕.๗๗	๒๒
หมู่ ๑๔ บ้านซับหญ้าคา	๒๗๑	๓.๗๔	๑๔
รวม	๗,๒๔๒	๑๐๐	๓๗๙

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

## เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

### ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

๑.๑ การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	๕ คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	๔ คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	๓ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	๒ คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑ คะแนน

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหาอุปสรรคในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

๑.๒ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้างโดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษาเพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูล

๒.๑ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช่วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นจำนวนทั้งสิ้น ๓๗๙ คน

๒.๒ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ นั้น ผมได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ ๓.๒ แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า ๔.๐๐ ขึ้นไป	มากกว่า ๘๐ ขึ้นไป	๗
มากกว่า ๓.๗๕-๔.๐๐	มากกว่า ๗๕-๘๐	๖
มากกว่า ๓.๕๐-๓.๗๕	มากกว่า ๗๐-๗๕	๕
มากกว่า ๓.๒๕-๓.๕๐	มากกว่า ๖๕-๗๐	๔
มากกว่า ๓.๐๐-๓.๒๕	มากกว่า ๖๐-๖๕	๓
มากกว่า ๒.๗๕-๓.๐๐	มากกว่า ๕๕-๖๐	๒
ตั้งแต่ ๒.๕๐-๒.๗๕	ตั้งแต่ ๕๐-๕๕	๑
ต่ำกว่า ๒.๕๐	ต่ำกว่า ๕๐	๐

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

## บทที่ ๔

### ผลการศึกษา

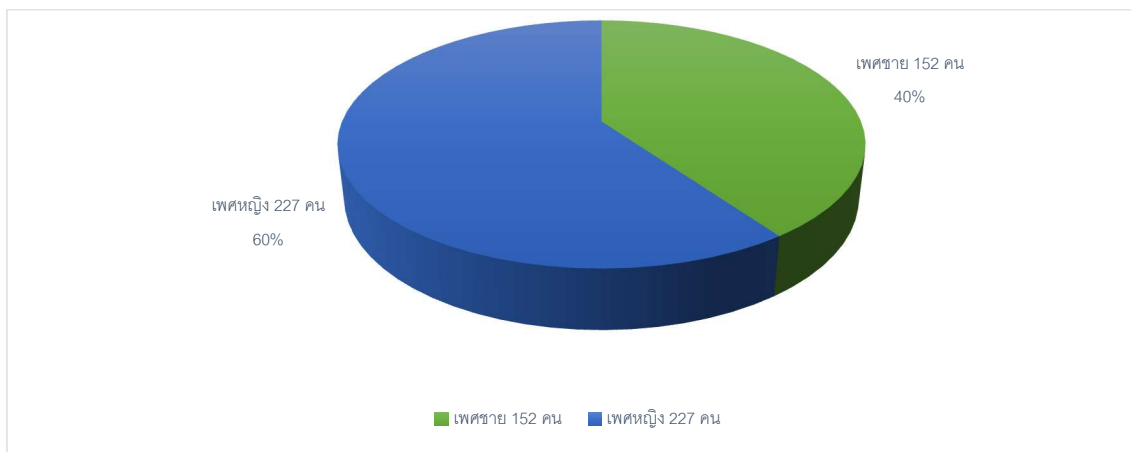
การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ซึ่งผลการศึกษานี้ ผมได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษา ได้แบ่งออกเป็น ๕ ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
๒. การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
๔. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

#### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

##### ๑. เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๓๗๙ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๐.๑๑ เป็นเพศชาย ในขณะที่เพศหญิงมีอยู่ร้อยละ ๕๙.๘๙ ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ ๔.๑

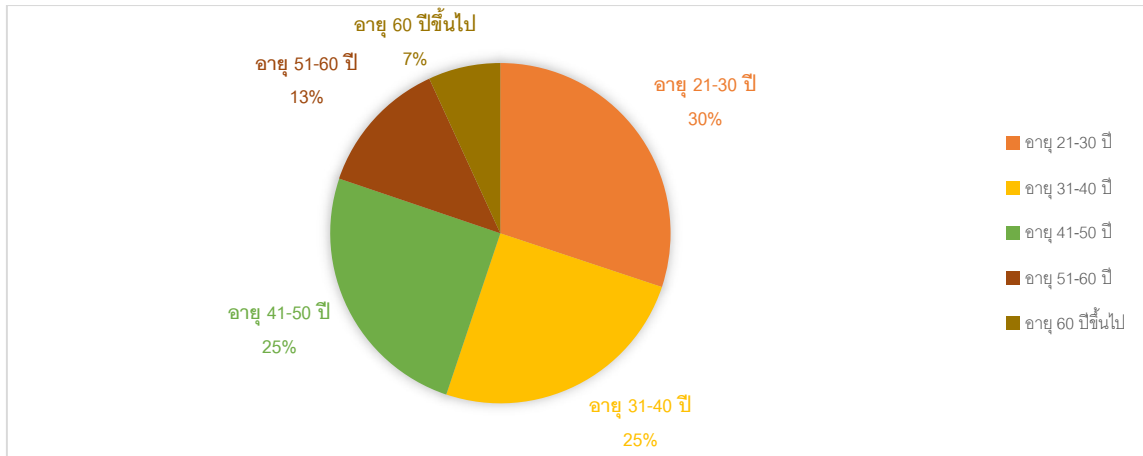


ภาพที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

##### ๒. ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๓๗๙ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๐.๐๘ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี และอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ

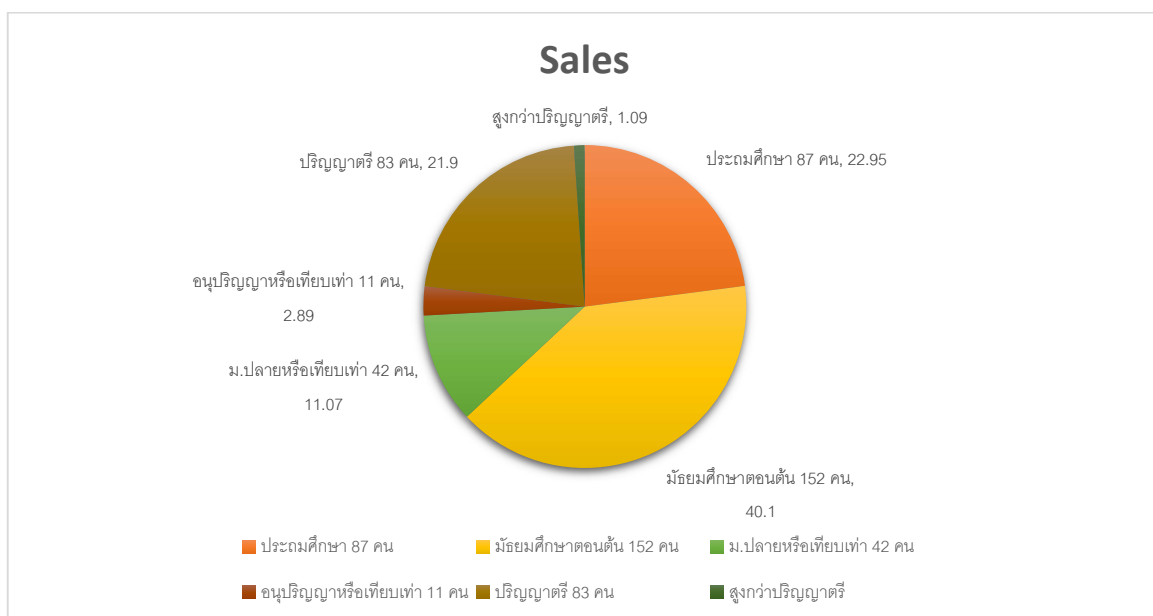
๒๕.๐๑ เท่ากัน รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง ๕๑- ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๓ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๖ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ ๔.๒



ภาพที่ ๔.๒ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

### ๓. ระดับการศึกษา

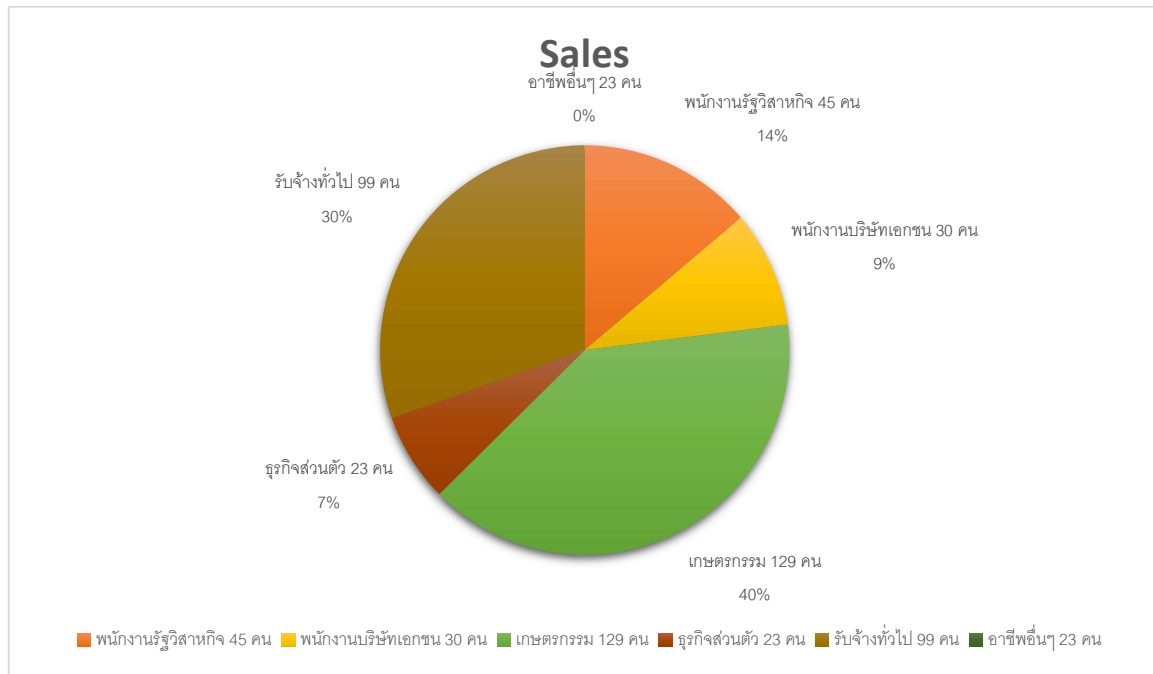
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๓๓๙ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๐.๑๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมาคือมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๕ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๐ การศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๗ การศึกษาอยู่ในระดับ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๙ การศึกษาอยู่ในระดับ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๙ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ ๔.๓



ภาพที่ ๔.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

#### ๔. อาชีพ

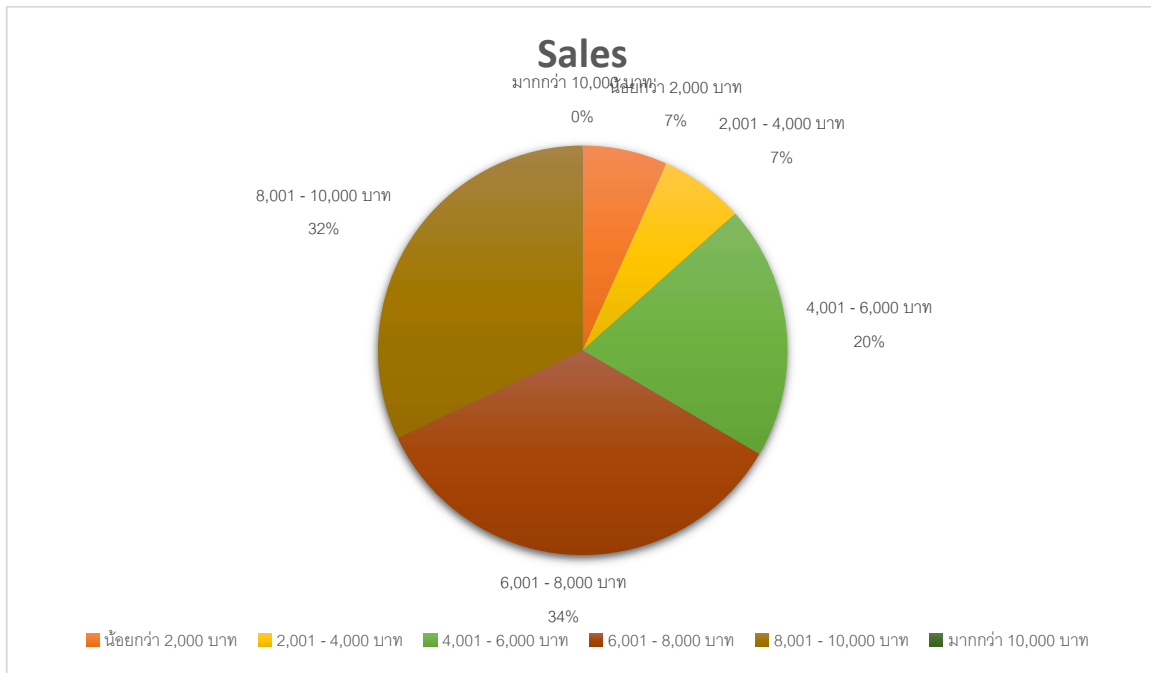
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๓๗๙ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๓๔.๐๔ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๒ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๖ และร้อยละ ๗.๙๒ ประกอบอาชีพรับราชการและประกอบอาชีพพนักงานเอกชน และร้อยละ ๖.๐๗ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอาชีพอื่นๆ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ ๔.๔



ภาพที่ ๔.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

#### ๕. ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๓๗๙ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๒๕.๘๖ มีรายได้อยู่ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท รองลงมาคือมีรายได้มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๗ และร้อยละ ๒๔.๐๑ มีรายได้อยู่ระหว่าง ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๑๕.๐๔ มีรายได้อยู่ระหว่าง ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๕.๐๑ มีรายได้อยู่ระหว่าง ๒,๐๐๑ - ๔,๐๐๐ บาท และมีรายได้น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ ๔.๕



ภาพที่ ๔.๕ แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

### การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชน

#### ๑. จำนวนครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๓๗๙ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๕.๙๙ มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ๑-๓ ครั้ง รองลงมา เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ๔-๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๐ และ ร้อยละ ๒.๑๑ เคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ๖ ครั้งขึ้นไป ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑

จำนวนครั้ง	ครั้งที่ ๑-๓	ครั้งที่ ๔-๖	ครั้งที่ ๖ ขึ้นไป	รวม
จำนวน (คน)	๒๘๘	๘๓	๘	๓๗๙
ร้อยละ	๗๕.๙๙	๒๑.๙๐	๒.๑๑	๑๐๐

#### ๒. ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๓๗๙ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๐.๑๑ มาติดต่อ กองคลังเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานชำระภาษี รองลงมาติดต่อ สำนักปลัด เพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชน งานกฎหมายและคดีงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๘ และ ร้อยละ ๘.๙๗ มาติดต่อกองช่าง และกองการศึกษาฯ เพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านบริหารการศึกษางานพัฒนาการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานธุรการ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๗ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ ๔.๒



ส่วนงาน	สำนักงานปลัด	กองคลัง	กองช่าง	กองการศึกษาฯ	อื่นๆ	รวม
จำนวน (คน)	๑๓๖	๑๕๒	๓๔	๒๓	๓๔	๓๗๙
ร้อยละ	๓๕.๘๘	๔๐.๑๑	๘.๙๗	๖.๐๗	๘.๙๗	๑๐๐

### ๓. ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๓๗๙ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากติดประกาศต่างๆ รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จากเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ การจัดนิทรรศการ แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน สื่อวิทยุ และสื่อโทรทัศน์ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ ๔.๓

แหล่งข้อมูล	เอกสาร สิ่งพิมพ์	สื่อ สิ่งพิมพ์	เว็บไซต์	การจัด นิทรรศการ	แผ่นผัง การ ทำงาน	สื่อ โทรทัศน์	สื่อ วิทยุ	ติด ประกาศ	รวม
จำนวน (คน)	๙๕	๘๐	๕๗	๒๖	๑๑	๔	๘	๙๘	๓๗๙
ร้อยละ	๒๕.๐๗	๒๑.๑๑	๑๕.๐๔	๖.๘๖	๒.๙๐	๑.๐๖	๒.๑๑	๒๕.๘๕	๑๐๐

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในภาพรวมและรายด้าน

#### ๑.๑ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริหาร จำแนกเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล
๑. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๙๐	๐.๕๖	มาก
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๓.๘๐	๐.๗๘	มาก
๓. มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	๔.๐๐	๐.๕๒	มาก
๔. มีตัวอย่างแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๐๓	๐.๔๒	มาก
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๑๒	มาก
ภาพรวม	๓.๙๖	๐.๕๖	มาก

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยเรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดเท่ากับ ๔.๐๘ รองลงมา คือ เรื่องตัวอย่างแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ และเรื่องขั้นตอนในการให้บริการที่มีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๐ เรื่องการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๙๐ ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๓.๘๐

#### ๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	๔.๐๑	๐.๓๕	มาก
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	๓.๙๙	๐.๔๗	มาก
๓. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ	๓.๙๑	๐.๓๙	มาก
๔. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	๓.๙๐	๐.๓๕	มาก
ภาพรวม	๓.๙๕	๐.๓๙	มาก

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ “มาก” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๐๑ รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๓.๙๑ ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๓.๙๐

#### ๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล
๑. สถานที่ให้บริการหรือ อปต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	๔.๐๐	๐.๓๖	มาก
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	๓.๔๒	๐.๖๒	มาก
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๘๒	๐.๓๓	มาก
๔. มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๓.๘๔	๐.๓๘	มาก
๕. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	๓.๖๗	๐.๔๘	มาก
ภาพรวม	๓.๗๕	๐.๓๗	มาก

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ “มาก” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ อปต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดเท่ากับ ๔.๐๐ รองลงมา คือ เรื่องมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗ ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๓.๔๒

### การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๖	๗๘.๔๙	๖
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๙๕	๖๙.๙๒	๔
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๗๕	๗๑.๐๖	๕
ภาพรวม	๓.๘๙	๗๓.๑๖	๕

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ ๗๓.๑๖ โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ ๗๘.๔๙

ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๖ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๖๙.๙๒ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๔ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๗๑.๑๖ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๕

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการพอใจ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและมีความสะดวกรวดเร็ว แต่ได้เสนอแนะเพิ่มเติมให้ปรับลดบางขั้นตอนลงบ้างเพื่อลดปัญหาความ ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน และเพิ่มช่องทางการให้บริการ ให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน ผู้มารับบริการพอใจความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน แต่ต้องการให้จัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับ และให้คำแนะนำในการใช้บริการกับประชาชนที่มารับบริการ และออกพบปะกับประชาชนให้มากขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้มารับบริการพอใจ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ แต่ต้องการให้ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น ปรับปรุงการให้บริการถ่ายเอกสารให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอ และจัดหาหนังสือพิมพ์ให้หลากหลายมากขึ้น

นอกจากนี้ ประชาชนผู้มารับบริการยังได้เสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้ปรับปรุงถนนและติดตั้งป้ายจราจรให้เหมาะสม ปรับปรุงร่องระบายน้ำ ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ทั่วถึง ปรับปรุงระบบน้ำประปาให้สะอาด เพียงพอ และจัดเก็บค่าน้ำในอัตราที่ถูกลง เพิ่มปริมาณถังขยะให้เพียงพอ พัฒนาศูนย์เด็กเล็ก จัดเบาะยังชีพผู้สูงอายุให้เพียงพอ และทั่วถึง และควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสริมให้กับประชาชน

## บทที่ ๕

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบล บ้านใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
๒. การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชน
๓. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
๔. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๕. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

#### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๓๗๙ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ ๕๙.๘๙ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี หรือร้อยละ ๔๐.๗๓ ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือ ร้อยละ ๔๐.๑๐ และร้อยละ ๓๔.๐๔ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๘๖

#### การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน ๓๗๙ คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ ๗๕.๙๙ มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ๑-๓ ครั้ง ส่วนใหญ่ร้อยละ ๔๐.๑๑ มาติดต่อส่วนการ คลังเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานชำระภาษี และประชาชนได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านใหม่ส่วนใหญ่จากติดประกาศต่างๆ

#### ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ใน ภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๓.๙๖ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕ ตามลำดับ ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ ๓.๗๕

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในภาพรวมและรายด้าน

### ๒.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยเรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดเท่ากับ ๔.๐๘ รองลงมา คือ เรื่องตัวอย่างแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ และเรื่องขั้นตอนในการให้บริการที่มีความเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๐ เรื่องการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๙๐ ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๓.๘๐

### ๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ “มาก” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๐๑ รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๙ และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๑ ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๓.๙๐

### ๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ “มาก” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการหรือ ออบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีค่าเฉลี่ย สูงสุดเท่ากับ ๔.๐๐ รองลงมา คือ เรื่องมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๗ ตามลำดับ ในขณะที่เรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ ๓.๔๒

## การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ ๗๓.๑๖ โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ ๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ ๗๘.๔๙ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๖ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๖๙.๙๒ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๔ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๗๑.๑๖ ได้คะแนนอยู่ในระดับ ๕

## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการพอใจ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีความสะดวกรวดเร็ว แต่ได้เสนอแนะเพิ่มเติมให้ปรับลดบางขั้นตอนลงบ้าง เพื่อลดปัญหาความยุ่งยาก ซับซ้อน และเพิ่มช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการพอใจความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน แต่ต้องการให้จัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับ และให้คำแนะนำในการใช้บริการกับประชาชนที่มารับบริการ และออกพบปะกับประชาชนให้มากขึ้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนผู้มารับบริการพอใจ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ แต่ต้องการให้ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น ปรับปรุงการให้บริการถ่ายเอกสารให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอ และจัดหาหนังสือพิมพ์ให้หลากหลายมากขึ้น

นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการยังได้เสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้ปรับปรุงถนนและติดตั้งป้ายจราจรให้เหมาะสม ปรับปรุงร่องระบายน้ำ ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ทั่วถึง ปรับปรุงระบบน้ำประปาให้สะอาดเพียงพอ และจัดเก็บค่าน้ำในอัตราที่ถูกลง เพิ่มปริมาณถังขยะให้เพียงพอ พัฒนาศูนย์เด็กเล็ก จัดเบาะยังชีพผู้สูงอายุให้เพียงพอ และทั่วถึง และควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสริมให้กับประชาชน

## บรรณานุกรม

- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วรนุช บวรนนทเดช. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์. นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ ๘.
- วาทีณี ไส้จ้อ. (๒๕๔๙). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ ๔ ราชบุรี. รายงานการวิจัยราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ ๔.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (๒๕๔๕). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแหล่งทัวร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมิต สัชฌุกร. (๒๕๔๒). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- อัจฉรา สมสวย. (๒๕๔๕). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Davis, Kaith. Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior . New York: McGraw-Hill Book Company, ๑๙๖๗.
- Hinhaw, A.S. and Atwood J.R. (๑๙๘๒). A Patient Satisfactory Instrument: Precision by Replication. Nursing Research. ๓๑ May – June.



# ภาคผนวก

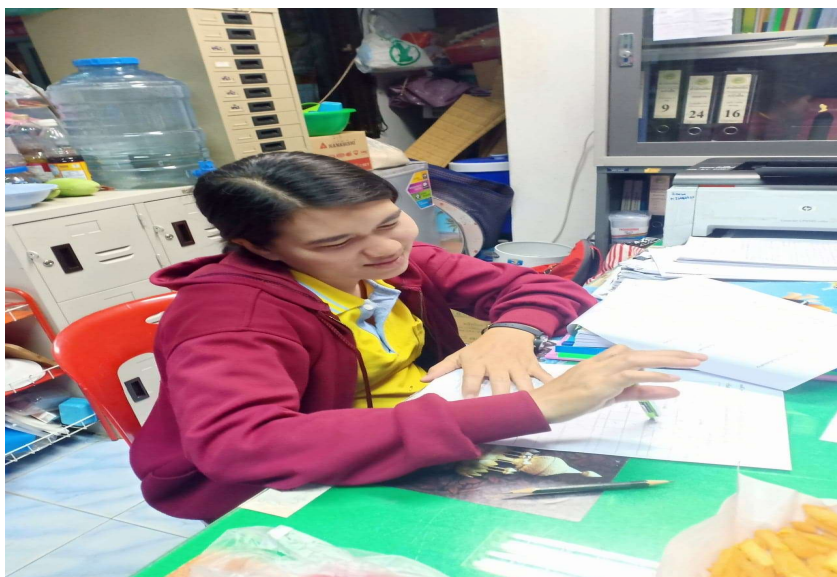
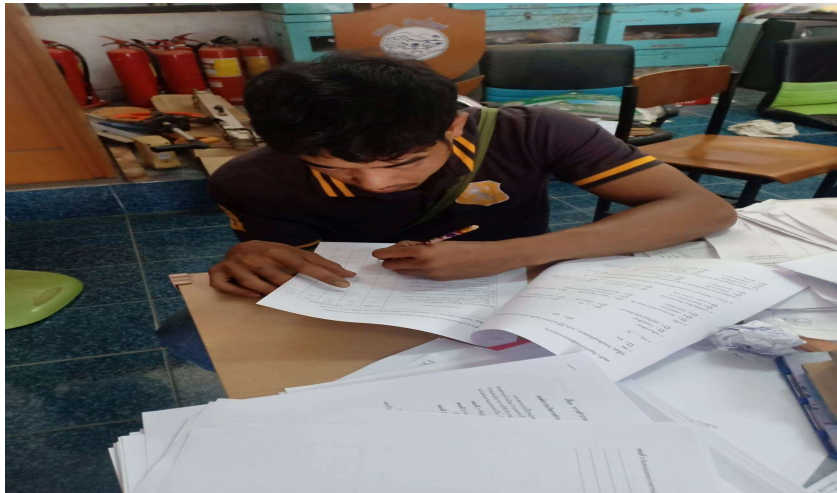
# ภาคผนวก ก

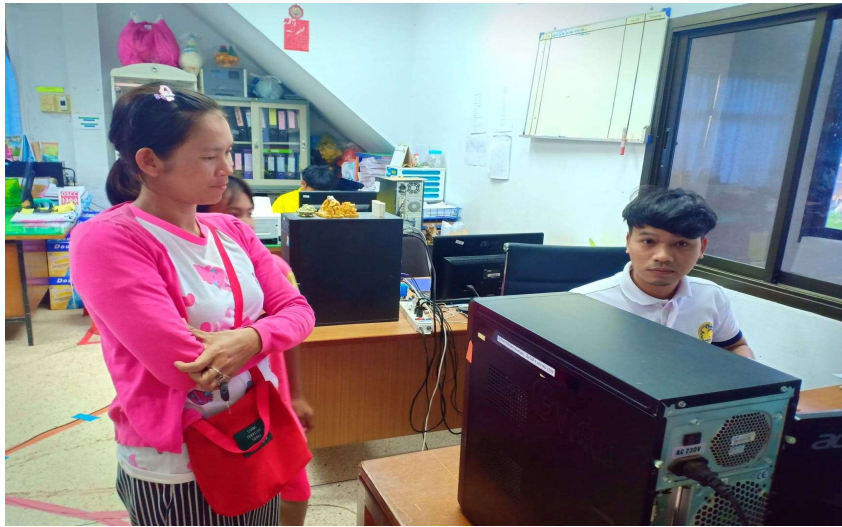
## ภาพบรรยากาศการปฏิบัติงาน

### ภาพกิจกรรม

ภาพกิจกรรม : การดำเนินโครงการการแจกแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่





## ภาคผนวก ข

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

#### ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน กระผมจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ

- ( ) ๑. ชาย ( ) ๒. หญิง

๒. อายุ.....ปี

๓. ระดับการศึกษา

- ( ) ๑. ประถมศึกษา ( ) ๒. ม. ต้น ( ) ๓. ม. ปลายหรือเทียบเท่า  
( ) ๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( ) ๕. ปริญญาตรี ( ) ๖. สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

- ( ) ๑. รับราชการ/พนักงานของรัฐ ( ) ๒. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) ๓. พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) ๔. เกษตรกรรม ( ) ๕. ประกอบธุรกิจส่วนตัว(โปรดระบุ).....  
( ) ๖. รับจ้างทั่วไป ( ) ๗. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๕. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

- ( ) ๑. น้อยกว่า ๒,๐๐๐ บาท ( ) ๒. ๒,๐๐๐ - ๔,๐๐๐ บาท ( ) ๓. ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท  
( ) ๔. ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท ( ) ๕. ๘,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท ( ) ๖. มากกว่า ๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป

๖. ในรอบ ๑ ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่จำนวน.....ครั้ง

๗. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

- ( ) ๑. สำนักงานปลัด ( ) ๒. กองคลัง ( ) ๓. กองช่าง  
( ) ๔. กองการศึกษาฯ ( ) ๕. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๘. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของอบต.จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ( ) ๑. เอกสารสิ่งพิมพ์ ( ) ๒. สื่อสิ่งพิมพ์ ( ) ๓. เว็บไซต์  
( ) ๔. การจัดนิทรรศการ ( ) ๕. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( ) ๖. สื่อโทรทัศน์  
( ) ๗. สื่อวิทยุ ( ) ๘. ติดประกาศต่างๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๓. มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความเหมาะสม สะดวก และรวดเร็ว					
๔. มีตัวอย่างแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย					
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน					
๒. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
๓. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
๔. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. สถานที่ให้บริการหรือ อบต. ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
๒. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย					
๓. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
๔. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๕. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

.....

.....

.....

.....