

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ อำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ประจำปีงบประมาณ 2564 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกอบต. ปลัดกอบต. สมาชิกกอบต. หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนอบต. ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลพระพุทธร อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลพระพุทธร 5,072 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 12 หมู่บ้าน ในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.30) ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี (ร้อยละ 30.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 51.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 44.50) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 42.75) ส่วนมากมาติดต่อขอรับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านจัดเก็บภาษีหรือรายได้ (ร้อยละ 21.25) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมีนาคม 2564 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ขององค์กรบริหารส่วนตำบลพระพุทธรจากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลพระพุทธรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.81) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.83) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.82) และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.80) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$) และ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.82$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ เรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการเช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ($\bar{X} = 4.81$) และ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.84$) และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.81$) และ เรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

2) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

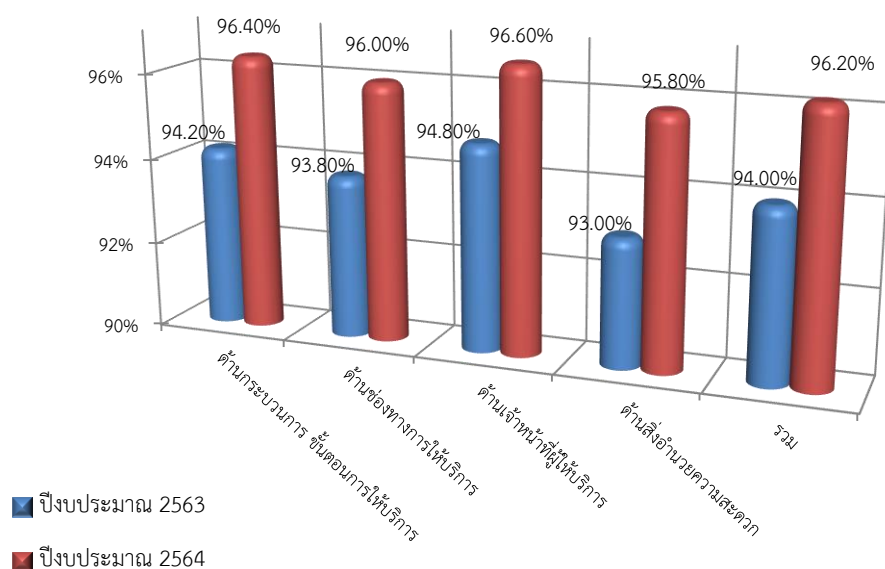
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

4) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	95.80	10
รวม	4.81	96.20	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 94.00 เป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 94.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 93.80 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 94.80 เป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 93.00 เป็นร้อยละ 95.80



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธแยกตามงานสำคัญ 4 งาน งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านพัฒนาชุมชนและ

สวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	96.00	10
2. งานด้านการศึกษา	96.20	10
3. งานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.40	10
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.20	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	96.20	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธรูว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดีด้านเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลจัดการเรื่องเอกสารให้เป็นอย่างดีระยะเวลาการรอคอยในการให้บริการไม่นานเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดีมีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธรูมีการพัฒนาที่ดีขึ้น ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางมีการดูแลดี ไฟฟ้าสว่างเสมอไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องไฟดับ มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อบต.พระพุทธรูมีการออกพื้นที่รณรงค์ และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาดซึ่งดำเนินมาตรการอย่างจริงจัง และในปีในช่วงการระบาดอย่างรุนแรง มีการจัดตั้งศูนย์กักตัวกลุ่มเสี่ยง โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะมี

การจัดอาหารมาแจกสำหรับผู้กักตัวและเจ้าหน้าที่ที่ดูแลศูนย์ มีการพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันโรคใช้เลือดออก มีการสำรวจและกำจัดลูกน้ำยุงลาย ป้องกันโรคไข้เลือดออก

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับงาน 4 งาน

งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีเมื่อถึงเวลาต้องชำระภาษี อบต.จะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าโดยส่งหนังสือแจ้งและติดประกาศแจ้งให้ทราบในบริเวณชุมชนและที่สำนักงานอบต. มีช่องทางการรับชำระภาษีหลายช่องทาง เจ้าหน้าที่มีการชี้แจงรายละเอียดของอัตราภาษีชัดเจน ปีที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่เพื่อรับชำระภาษี แต่ในปีนี้อาจเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ประชาชนต้องไปชำระเองที่สำนักงานอบต.

งานด้านการศึกษา ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยเห็นว่า จากที่ผ่านมาเด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น อุปกรณ์การเรียน สื่อต่างๆ มีความพร้อม มีกิจกรรมให้เด็กได้พัฒนาทักษะ ตลอดจนครูมีความรู้ความสามารถดูแลและควบคุมเด็กได้ดี และครูมี

ปริมาณเพียงพอต่อจำนวนเด็กที่มีอยู่ในปัจจุบัน แต่จากสถานการณ์โควิด-19 ในปีนี้ จึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนโดยครูได้มอบหมายใบงานให้ผู้ปกครองไปปรับที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแทน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดี มีกิจกรรมในการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับชุมชน เช่น การสานตะกร้า มีการดูแลผู้ป่วยติดเตียงดี มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านธนาคาร ซึ่งตรงเวลาในทุกเดือนไม่มีการค้างชำระ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารดี มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างดี และมีข้อเสนอแนะเรื่องค่าแบบแปลนต้องการให้คิดราคาถูกกว่านี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธมีการพัฒนาที่ดีขึ้น ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางมีการดูแลดี ไฟฟ้าสว่างเสมอไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องไฟดับ มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อบต.พระพุทธมีการออกพื้นที่รณรงค์และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด มีการแจกหน้ากากอนามัยมีการพ่นน้ยาฆ่าเชื้อในบริเวณที่สำคัญๆ มีการกำหนดมาตรการตรวจคัดกรองการเข้าออก การใช้ผ้าปิดปากจมูกป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด 19 บริเวณตลาดชุมชน ซึ่งดำเนินมาตรการอย่างจริงจัง และในปีนี้ ช่วงการระบาดอย่างรุนแรง มีการจัดตั้งศูนย์กักตัวกลุ่มเสี่ยง โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการจัดอาหารมาแจกสำหรับผู้กักตัวและเจ้าหน้าที่ที่ดูแลศูนย์ มีการพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก มีการสำรวจและกำจัดลูกน้ำยุงลาย ป้องกันโรคไข้เลือดออก และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาปรับปรุง คือ ต้องการปรับปรุงเรื่องน้ำประปา สำรวจและปรับปรุงซ่อมแซมที่ชำรุด และดูแลสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้มากขึ้น เช่น การตัดแต่งต้นไม้ริมทาง

สารบัญ

	หน้า
คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ	ฉ

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 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ.....	5
	2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	28
	2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
	2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	36
บทที่ 3	วิธีการศึกษา	37
	3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	37
	3.2 ประชากรเป้าหมาย	37
	3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	38
	3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	38
	3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	ผลการศึกษา	42
	4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	43
	4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	46
	4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	47
	4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ของประชาชน	48

4.5	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ.....	49
4.6	การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ.....	58
4.7	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ	65
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา		67
บรรณานุกรม.....		77
ภาคผนวก.....		80
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	81
	ภาคผนวก ข ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ.....	86

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	41
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ จำแนกเป็นรายด้าน.....	49
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	50

4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ.....	51
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ.....	52
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ.....	53
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	54
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	56
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	57
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ	

	องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	58
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	60
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	61
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม	62
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	63
4.15	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน.....	64

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	36
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	43
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	43
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	44
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	45
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	46
4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ.....	47
4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ.....	48
4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2563 และ 2564.....	59

บทที่ 1

บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564

1.1 หลักการและเหตุผล

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

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)
2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 287 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอ บัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนินอำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสีดา และอำเภอบ้านเหลื่อม

3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มี 3 รูปแบบ

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 75 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 3 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ และ เทศบาลเมืองสีคิ้ว

- เทศบาลตำบล 71 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 258 แห่ง

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

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

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ อำเภอลำดวนพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ อำเภอลำดวนพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ อำเภอลำดวนพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ อำเภอลำดวนพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธเป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ อำเภอลำดวนพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธได้

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 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(อปท.) จากงานทั้ง 4ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ

องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธเดิมมีฐานะเป็นสภาตำบลพระพุทธ ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ เมื่อปีพุทธศักราช 2540 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2540 มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นส่วนราชการส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ได้ประกาศปรับขนาดองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตามมติเห็นชอบของ ก.อบต.จังหวัดนครราชสีมา ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2551 ลงวันที่ 18 มีนาคม 2551

เหตุที่ได้ชื่อว่า “บ้านพระพุทธ” เพราะเมื่อสมัยก่อนลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นป่า มีโจรผู้ร้ายออกปล้นบ้านเรือนราษฎรในละแวกนี้เป็นประจำ บางครอบครัวก็หนีไปอยู่ที่อื่น บางครอบครัวก็ตั้งรกรากอยู่ที่หมู่บ้านนี้ และชาวบ้านต่างบนบานศาลกล่าวไปต่างๆ นานา พออยู่ๆ ก็มีพระพุทธรูปขึ้นกลางหมู่บ้าน จึงทำให้ชาวบ้านที่เห็นเหตุการณ์ต่างตกตะลึงและให้ความเคารพนับถือมาจนถึงปัจจุบัน เมื่อเหตุการณ์เป็นเช่นนี้ชาวบ้านจึงพากันเรียกชื่อบ้านว่า “บ้านพระพุทธรูป” และต่อมาการออกเสียง หรือสำเนียงต่างๆ เพี้ยนไปจากเดิมเป็น “บ้านพระพุทธ” มาจนถึงปัจจุบันนี้

ตำบลพระพุทธเป็นตำบล 1 ใน 5 ตำบลของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเดิมขึ้นกับตำบลท่าช้างและกิ่งอำเภอท่าช้าง ได้แยกเป็นตำบลพระพุทธ ยุบกิ่งอำเภอท่าช้างไปขึ้นอำเภอจักราช ต่อมาปีพ.ศ. 2535 จึงแยกเป็นอำเภอเฉลิมพระเกียรติมาจนถึงปัจจุบัน

2.1.1 ข้อมูลทางกายภาพ

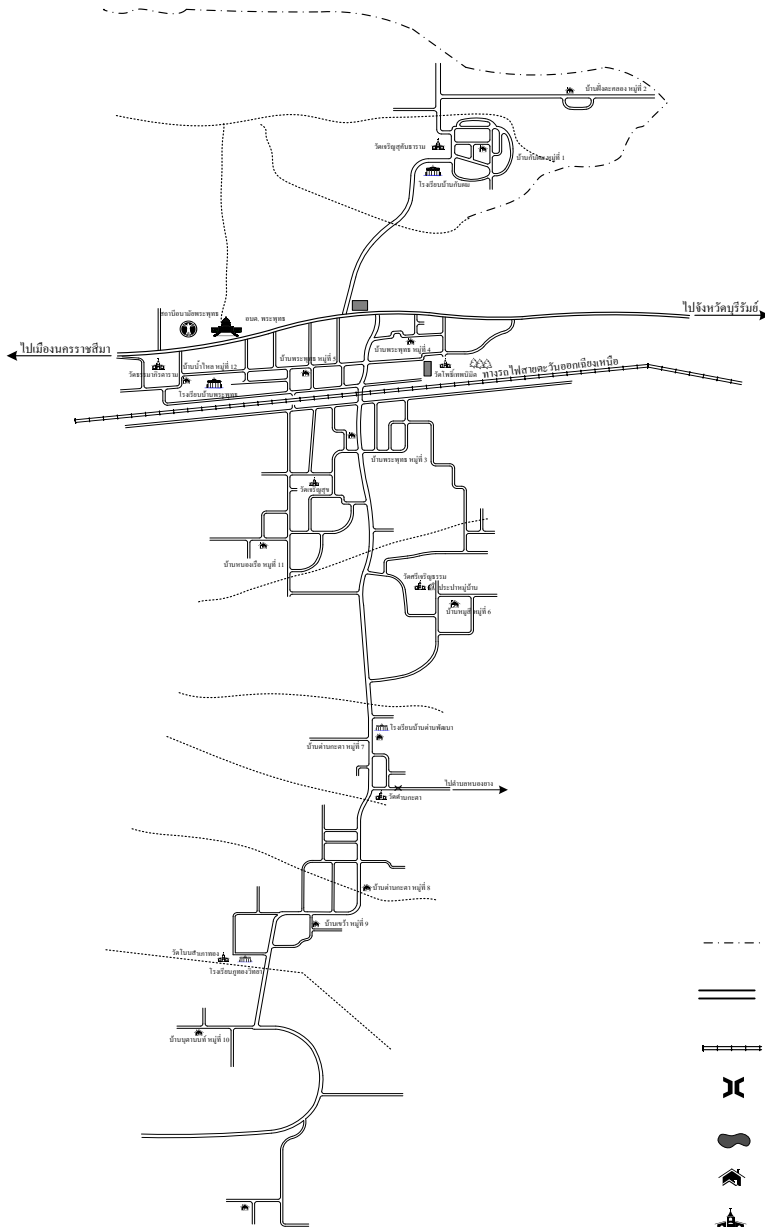
1) ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธตั้งอยู่เลขที่ 142 หมู่ที่ 12 บ้านน้ำไหล ตำบลพระพุทธ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยตำบลพระพุทธ ตั้งอยู่ด้านทิศตะวันตกของอำเภอเฉลิมพระเกียรติและอยู่ห่างจากอำเภอเฉลิมพระเกียรติเป็นระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร และห่างจากอำเภอเมืองนครราชสีมา เป็นระยะทาง 13 กิโลเมตร เนื้อที่ (แสดงเนื้อที่โดยประมาณเป็นตารางกิโลเมตรและไร่)ตำบลพระพุทธ มีพื้นที่ทั้งสิ้น ประมาณ 22 ตารางกิโลเมตร หรือ 13,750 ไร่

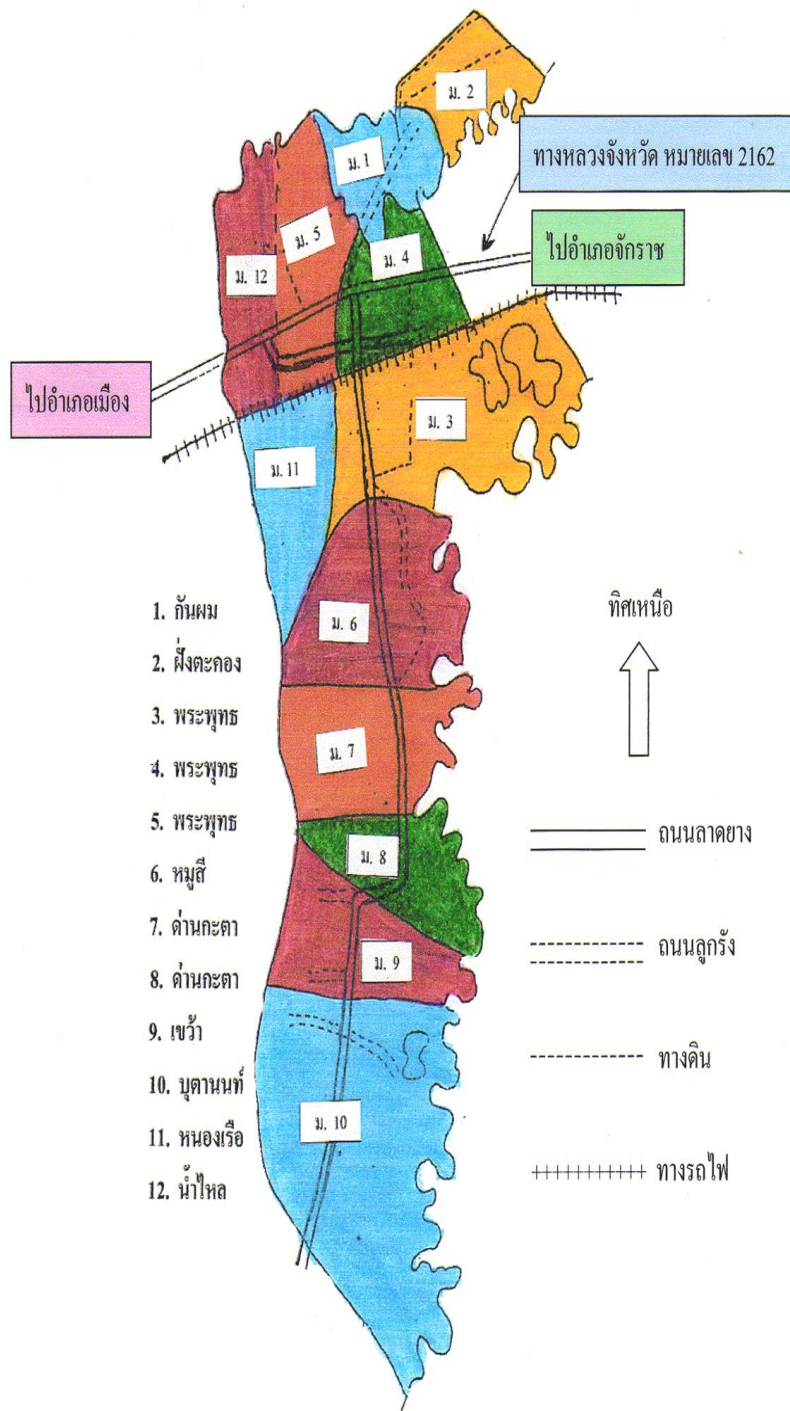
อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลหนองยางและ ตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
ทิศตะวันตก	ติดกับ	ตำบลพะเนา และตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

**แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ
อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.นครราชสีมา**



- เครื่องหมาย**
- แนวเขต อบต.
 - ถนนคอนกรีต,ลาดยาง,ถนนดิน
 - ทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ
 - สะพานข้ามแม่น้ำ,ลำคลอง
 - แหล่งน้ำ
 - หมู่บ้าน
 - วัดในเขต อบต.
 - โรงเรียนชั้นพระพุทธร
 - ประปาหมู่บ้าน
 - สถานีอนามัยพระพุทธร



2) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ของตำบลพระพุทธส่วนใหญ่มีลักษณะราบเรียบ ถึงค่อนข้างราบเรียบ ใช้ทำนา ส่วนสภาพพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย ใช้ปลูกพืชไร่ ไม้ยืนต้นและพืชผัก มีแม่น้ำมูลไหลผ่านตลอดแนวทางทิศตะวันออกของพื้นที่

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลพระพุทธ อยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้ภาวะอากาศหนาวเย็นและแห้ง มรสุมอีกชนิดหนึ่ง คือ มรสุมตะวันออกเฉียงใต้ มรสุมนี้จะพัดอยู่ในช่วงฤดูฝนทำให้อากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกทั่วไป เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลูกคลื่น อากาศจึงค่อนข้างอบอ้าวในช่วงฤดูร้อนและในช่วงฤดูหนาวอากาศจะหนาวเย็น อุณหภูมิต่ำสุด คือ เดือนมกราคม สภาพดินน้ำอากาศ

แบ่งเป็น ๓ ฤดู คือ ฤดูหนาว ฤดูร้อน ฤดูฝน

ฤดูหนาว เริ่มกลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์

ฤดูร้อน เริ่มกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม

ฤดูฝน เริ่มกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม

4) ลักษณะของดิน

ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินร่วน ดินเหนียว พื้นราบเหมาะแก่การทำเกษตรและเพาะปลูกข้าว

5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลพระพุทธ มีแม่น้ำไหลผ่าน 3 สาย ดังนี้

- ลำตะคลอง
- ลำน้ำมูล
- ลำบริบูรณ์

จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง จำนวน 10 แห่ง

จำนวนคลองชลประทาน 1 แห่ง

แต่ละหมู่บ้านมีแม่น้ำไหลผ่าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านกันผม มีลำน้ำลำตะคองน้อย และลำน้ำลำตะคองเก่าไหลผ่าน
หมู่ที่ 2 บ้านฝั่งตะคอง มีลำน้ำบริบูรณ์ และลำน้ำลำตะคองเก่าไหลผ่าน
หมู่ที่ 3 บ้านพระพุทธร มีลำน้ำมูลไหลผ่าน
หมู่ที่ 4 บ้านพระพุทธร มีลำน้ำลำตะคองน้อยไหลผ่าน
หมู่ที่ 5 บ้านพระพุทธร มีลำน้ำลำตะคองน้อย และลำน้ำลำตะคองเก่าไหลผ่าน
หมู่ที่ 6 บ้านหมูสี มีลำน้ำมูลไหลผ่าน
หมู่ที่ 7 บ้านด่านกะตา มีลำน้ำมูลไหลผ่าน
หมู่ที่ 8 บ้านด่านกะตา มีลำน้ำมูลไหลผ่าน
หมู่ที่ 9 บ้านเขว้า มีลำน้ำมูลไหลผ่าน
หมู่ที่ 10 บ้านบุตานนท์ มีลำน้ำมูลไหลผ่าน
หมู่ที่ 11 บ้านหนองเรือ ไม่มีลำน้ำไหลผ่าน
หมู่ที่ 12 บ้านพระพุทธร มีลำน้ำลำตะคองน้อยไหลผ่าน

6) ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ตำบลพระพุทธรไม่อยู่ในเขตป่าไม้

2.2. ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

ตำบลพระพุทธร อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ แบ่งเขตการปกครองเป็น 12 หมู่บ้าน ซึ่งอยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธร โดยมีผู้นำหมู่บ้านและจำนวนครัวเรือน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	จำนวนครัวเรือน
			2564
1	บ้านกันผม	นางเดือนเพ็ญ ด้วงนิล	216
2	บ้านฝั่งตะคอง	นายวิชัย เชื้อนงูเหล็ก	35
3	บ้านพระพุทธร	นายณัฐพล แก้วศรี	216
4	บ้านพระพุทธร	นายกิตติ เพ็งพูน	380
5	บ้านพระพุทธร	นางอนัญญา เขาว์มะเรียง	232
6	บ้านหมูสี	นางเฉลียว จันทะแสง	124

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	จำนวนครัวเรือน
			2564
7	บ้านด่านกะตา	นายเชิดชัย ทองโพธิ์	99
8	บ้านด่านกะตา	นางสาวกัลย์กมล อภิพลภคสิทธิ์	135
9	บ้านเขว้า	นายสวัน ชุ่มคำ	106
10	บ้านบุตานนท์	นายสุพจน์ ลับดีพะเนา	111
11	บ้านหนองเรือ	นางรำไพ ทิพย์กระโทก	115
12	บ้านน้ำไหล	นายพุฒิชร เขาวังมะเรียง	199
รวม			1,968

2) การเลือกตั้ง

ตามพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๕ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๔ (เดิม) (ปัจจุบันพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2562 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2562) องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ได้จัดการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2556 โดยแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 12 เขต

2.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรจากข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎร ของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ พบว่า ณ เดือน เมษายน 2564 ตำบลพระพุทธมีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 6,030 คน จำแนกเป็น ชาย 2,906 คน หญิง 3,124 คน ซึ่งดูได้จากตารางเปรียบเทียบ

ตารางจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	พ.ศ. 2564		
		ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านกันผม	332	357	689
2	บ้านฝั่งตะคอง	60	63	123
3	บ้านพระพุทธร	301	315	616
4	บ้านพระพุทธร	489	571	1,060
5	บ้านพระพุทธร	303	307	610
6	บ้านหมูสี	199	215	414
7	บ้านด่านกะตา	180	172	352
8	บ้านด่านกะตา	229	259	488
9	บ้านเขว้า	185	180	365
10	บ้านบุตานนท์	190	208	398
11	บ้านหนองเรือ	206	193	399
12	บ้านน้ำไหล	232	284	516
รวม		2,906	3,124	6,030

(ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2564)

จะเห็นได้ว่าจำนวนประชากรภายในตำบลพระพุทธร มีอัตราการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของจำนวนประชากรนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น การเกิด การตาย การย้ายถิ่นฐานของประชากรภายในตำบล

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

แยกตามช่วงอายุ	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	519	471	990	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	1,882	1,969	3,851	อายุระหว่าง 18 – 60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	505	684	1,189	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	2,906	3,124	6,030	

2.4) สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

การศึกษาในเขตพื้นที่ตำบลพระพุทธ มีโรงเรียนในเขตพื้นที่ จำนวน 4 โรงเรียน
ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านกันผม หมู่ที่ 1 บ้านกันผม
ผู้อำนวยการโรงเรียน คือ นายภาณุวัฒน์ บุทธิจักร์
2. โรงเรียนบ้านด่านพัฒนา หมู่ที่ 7 บ้านด่านกะตา
ผู้อำนวยการโรงเรียน คือ นายเศรษฐเมธ พรมวัง
3. โรงเรียนภูทองวิทยา หมู่ที่ 9 บ้านเขว้า
ผู้อำนวยการโรงเรียน คือ นายเศรษฐเมธ พรมวัง
4. โรงเรียนบ้านพระพุทธ หมู่ที่ 12 บ้านน้ำไหล
ผู้อำนวยการโรงเรียน คือ นายสายยนต์ อ่อนคำสี

จำนวนครูและนักเรียนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ระดับ ชั้น	โรงเรียน บ้านกันผม			โรงเรียน บ้านพระพุทธ			โรงเรียน บ้านด่านพัฒนา			โรงเรียน ภูทองวิทยา			รวม		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
อ.1	3	6	9	1	3	4	5	3	8	1	-	1	10	12	22
อ.2	3	7	10	6	4	10	6	4	10	-	3	3	15	18	33
อ.3	5	7	12	3	2	5	6	6	12	-	1	1	14	16	30
ป.1	8	3	11	4	2	6	6	4	10	-	-	-	18	9	27
ป.2	6	8	14	2	3	5	4	2	6	2	2	4	14	15	29
ป.3	7	4	11	6	2	8	3	3	6	1	-	1	17	9	26
ป.4	8	6	14	7	8	15	3	3	6	1	-	1	19	17	36
ป.5	6	6	12	3	8	11	1	1	2	-	-	-	27	15	42
ป.6	6	5	11	4	7	11	3	2	5	2	2	4	15	16	31
ม.1				7	-	7							7	0	7
ม.2				8	6	14							8	6	14
ม.3				9	6	15							9	6	15
รวม (นักเรียน)	52	52	104	60	51	111	37	28	65	7	8	15	173	139	312

มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนในเขตพื้นที่ จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ (หลังใหม่)



การจัดการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ได้ดำเนินการตามโครงการถ่ายโอนภารกิจ การจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ซึ่งปฏิบัติตามนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 มาตรา 30 กระทรวงศึกษาธิการ มีนโยบายถ่ายโอนการจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปีการศึกษา 2544 โดยให้โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติระดับเด็กอนุบาล 3 ขวบ เข้าเรียน แต่ให้ความร่วมมือกับท้องถิ่นในการจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ โดยสนับสนุนด้านอาคารสถานที่ด้านวิชาการ และครูอัตราจ้าง หรือครูผู้สอนให้ช่วยดำเนินการสอนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ก่อสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลพระพุทธขึ้น และเปิดทำการเรียนการสอนให้เด็ก ก่อนวัยเรียน อนุบาล 3 ขวบ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ได้รับเงินจัดสรรเงินอุดหนุน เฉพาะกิจการพัฒนาการศึกษา ก่อสร้างศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 หลัง งบประมาณ 1,800,000

บาท โดยมีบุคลากร ประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ จำนวน 3 คน ดังรายชื่อต่อไปนี้

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1. นางสาวนิภา ปรงโพธิ์ | ตำแหน่ง ครู |
| 2. นางศรุตดา รังคะวัต | ตำแหน่ง ครูผู้ช่วย |
| 3. นางนันทน์ภัส เพชรมะตัน | ตำแหน่ง ผู้ดูแลเด็ก |

ตารางเปรียบเทียบข้อมูลเด็กนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ

2562			2563			2564		
ชาย	ชาย	ชาย	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
21	20	40	15	17	32	15	16	31

2) สาธารณสุข

การสาธารณสุข ตำบลพระพุทธ มีสถานบริการสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพระพุทธ ตั้งอยู่หมู่ที่ 12 บ้านน้ำไหล โดยมีบุคลากร ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	นางปรียากร เมธารินทร์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพระพุทธ
2	นางมณฑรัตน์ คงแก้ว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
3	นางอัจฉราภรณ์ เทพประกอบ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
4	นางสาวปรีญรัช ขำโพธิ์	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขปฏิบัติงาน
5	นางสาวชลธิชา ด้วงนิล	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน
6	นางกิงดาว คงพะเนา	ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย
7	นางสาวปรียาพร ทิศกระโทก	ผู้ช่วยทันตสาธารณสุข
8	นางสาวกัญญาภัทร ปริกมะเรียง	พนักงานผู้ช่วยสถานีอนามัย
9	นางสาวรุ่งทิวา มาระศรี	พนักงานผู้ช่วยสถานีอนามัย

ตำบลพระพุทธ มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ดังนี้

หมู่ที่ / ชื่อบ้าน	จำนวน อสม. (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านกันผม	18
หมู่ที่ 2 บ้านฝั่งตะคอง	4
หมู่ที่ 3 บ้านพระพุทธร	16
หมู่ที่ 4 บ้านพระพุทธร	21
หมู่ที่ 5 บ้านพระพุทธร	16
หมู่ที่ 6 บ้านหมูสี	8
หมู่ที่ 7 บ้านด่านกะตา	6
หมู่ที่ 8 บ้านด่านกะตา	10
หมู่ที่ 9 บ้านเขว้า	9
หมู่ที่ 10 บ้านบุตายนนท์	8
หมู่ที่ 11 บ้านหนองเรือ	11
หมู่ที่ 12 บ้านน้ำไหล	12
รวม	139

(ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2564)

3) อาชญากรรม

-

4) ยาเสพติด

-

5) การสังคมสงเคราะห์

-

2.5 ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางคมนาคม

(1) ตำบลพระพุทธรมีถนนทางหลวงที่ผ่านตำบลและภายในตำบล คือ ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 226 ถนนเพชรมาตุคลา ตอนนครราชสีมา – สุรินทร์

(2) ตำบลพระพุทธมีถนนทางหลวงที่ผ่านภายในตำบล คือ ทางหลวงชนบท สายบ้าน พระพุทธ – บ้านโนนม่วง

(3) ตำบลพระพุทธมีทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ นครราชสีมา-อุบลราชธานี ผ่านสถานีรถไฟบ้านพระพุทธ จำนวน 1 แห่ง

(4) ถนนคอนกรีตภายในหมู่บ้านและถนนคอนกรีตเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน จำนวน71.....สาย

(5) ถนนลาดยาง จำนวน2..... สาย

(6) ถนนดินลูกรังเชื่อมระหว่างหมู่บ้านและตำบลใกล้เคียง จำนวน16..... สาย

(7) ถนนดินเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน จำนวน41..... สาย

2) การไฟฟ้า

การไฟฟ้า เขตตำบลพระพุทธ เป็นชุมชนกึ่งชนบท ระบบการไฟฟ้าได้รับการกระแสไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนครัวเรือนที่ได้รับการกระแสไฟฟ้า มีดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนครัวเรือนที่ได้รับบริการกระแสไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
1	บ้านกันผม	226
2	บ้านฝั่งตะคอง	46
3	บ้านพระพุทธ	201
4	บ้านพระพุทธ	403
5	บ้านพระพุทธ	151
6	บ้านหมูสี	114
7	บ้านด่านกะตา	85
8	บ้านด่านกะตา	126

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนครัวเรือนที่ได้รับบริการกระแสไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
---------	----------	--

9	บ้านเขว้า	74
10	บ้านบุตานนท์	122
11	บ้านหนองเรือ	73
12	บ้านน้ำไหล	130
รวม		1,751

3) การประปา

ระบบประปา ตำบลพระพุทธรณ์มีระบบประปาให้บริการ 2 ระบบ ดังนี้

- (1) ระบบประปาหมู่บ้าน หมู่บ้านที่ใช้บริการประกอบด้วยหมู่ 3,4,5,6,7,8,9,10,11,12
- (2) ระบบประปาส่วนภูมิภาค หมู่บ้านที่ใช้บริการประกอบด้วยหมู่ 1,2,3,4,5,12

4) โทรศัพท์

การโทรคมนาคม สถานีโทรคมนาคม (องค์การโทรศัพท์) จำนวน 1 แห่ง สถานีขยายสัญญาณโทรคมนาคม จำนวน 2 แห่ง และตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 10 ตู้ ดังนี้

- (1) บ้านกันผม หมู่ที่ 1 จำนวน 2 ตู้ บริเวณกลางบ้าน, ทางเข้าวัดเจริญสุขันธาราม
- (2) บ้านพระพุทธร หมู่ที่ 4 จำนวน 4 ตู้ บริเวณศาลาพักผู้โดยสาร 2 ตู้, บริเวณบ้านผู้ใหญ่เทียบ, สี่แยก
- (3) บ้านพระพุทธร หมู่ที่ 5 จำนวน 1 ตู้ บริเวณตรงข้ามบ้าน ผอ.ทองอยู่
- (4) บ้านหมูสี หมู่ที่ 6 จำนวน 1 ตู้ บริเวณสามแยกร้านค้า
- (5) บ้านหนองเรือ หมู่ที่ 11 จำนวน 1 ตู้ บริเวณบ้านผู้ใหญ่วัน
- (6) บ้านน้ำไหล หมู่ที่ 12 จำนวน 1 ตู้ บริเวณหน้าป้อมตำรวจ

5) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในเขตพื้นที่ตำบลพระพุทธรณ์ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์ แต่ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุดได้แก่ ไปรษณีย์นครราชสีมา ห่างจากตำบลพระพุทธรณ์ 13 กิโลเมตร

2.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่ทั้งหมดตำบลพระพุทธ

ข้อมูลจากสำนักสำรวจที่ดินและวางแผนการใช้ที่ดิน กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่าในตำบลพระพุทธมีการใช้ที่ดิน ดังนี้

1) พื้นที่ชุมชนและสิ่งปลูกสร้าง มีเนื้อที่ประมาณ 1,934 ไร่ หรือร้อยละ 12.84 ของเนื้อที่ตำบล ซึ่งประกอบไปด้วยชุมชนและสถานที่ราชการ

2) พื้นที่เกษตรกรรม มีเนื้อที่ประมาณ 11,731 ไร่ หรือร้อยละ 77.87 ของเนื้อที่ตำบลที่สำคัญ พอสรุปได้ดังนี้

- นาข้าว มีเนื้อที่ประมาณ 11,083 ไร่ หรือร้อยละ 73.57 ของเนื้อที่ตำบล
- มันสำปะหลัง มีเนื้อที่ประมาณ 518 ไร่ หรือร้อยละ 3.44 ของเนื้อที่ตำบล
- ยูคาลิปตัส มีเนื้อที่ประมาณ 48 ไร่ หรือร้อยละ 0.32 ของเนื้อที่ตำบล
- สถานที่เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ มีเนื้อที่ประมาณ 24 ไร่ หรือร้อยละ 0.16 ของเนื้อที่

ตำบล

3) พื้นที่ป่าไม้ มีเนื้อที่ประมาณ 31 ไร่ หรือร้อยละ 0.21 ของเนื้อที่ตำบล ซึ่งเป็นป่าสมบูรณ์

4) พื้นที่น้ำ มีเนื้อที่ประมาณ 493 ไร่ หรือร้อยละ 3.27 ของเนื้อที่ตำบล ซึ่งประกอบไปด้วยแหล่งน้ำธรรมชาติและแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเอง

5) พื้นที่เบ็ดเตล็ด มีเนื้อที่ประมาณ 875 หรือร้อยละ 5.81 ของเนื้อที่ตำบล ซึ่งเป็นไม้ละเมาะ

จากการวิเคราะห์สภาพการใช้ที่ดินของตำบล จะเห็นว่ามีการทำเกษตรกรรมเป็นหลัก โดยพื้นที่เกษตรกรรมส่วนใหญ่เกษตรกรใช้ทำนาข้าว พื้นที่บางส่วนเป็นป่าสมบูรณ์ที่ควรอนุรักษ์ไว้เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อชุมชนต่อไป

พื้นที่ด้านการเกษตร

หมู่ ที่	ชื่อบ้าน	ครัว เรือน	ครัว เรือน เกษตร	พื้นที่ ทั้งหมด (ไร่)	พื้นที่ ข้าวนาปี (ไร่)	พื้นที่ ข้า นา ปรัง (ไร่)	สวน ผสม	พืชผัก (ไร่)	พื้นที่ อื่นๆ	หมายเหตุ
1	กั้นผม	199	107	1,320	1,136	80	26	32	126	
2	ฝั่งตะคอง	30	21	930	810	240	26	40	56	
3	พระพุทธ	187	60	1,875	1,602	-	87	21	165	
4	พระพุทธ	347	75	730	594	-	44	15	77	
5	พระพุทธ	196	49	1,256	1,026	80	91	7	132	
6	หมูสี	110	51	1,258	1,020	-	56	18	162	
7	ด้านกะตา	90	56	1,020	871	-	62	28	59	
8	ด้านกะตา	124	57	1,437	1,296	-	41	33	67	
9	เข้ว่า	92	61	1,257	1,028	-	53	22	151	
10	บุตานนท์	101	69	1,187	988	-	66	30	103	
11	หนองเรือ	105	53	963	705	-	87	27	144	
12	น้ำไหล	166	55	520	422	30	30	9	59	
		1,747	714	13,750	11,498	430	669	282	1,301	

ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอเฉลิมพระเกียรติ

แสดงพื้นที่การปลูกพืช

หมู่ ที่	ชื่อบ้าน	ข้าว		ชนิดพันธ์ข้าว(ไร่)				
		พื้นที่ ปลูก	ผลผลิต	ข้าวตา แห้ง	เหลือง ปะทิว	ขาว ดอก มะลิ	ปทุมธานี	พันธ์ อื่นๆ
1	กั้นผม	1,136	580	210	410	-	220	290
2	ฝั่งตะคอง	810	580	170	190	-	240	210
3	พระพุทธร	1,602	510	190	260	270	-	720
4	พระพุทธร	594	510	70	120	170	-	234
5	พระพุทธร	1,026	510	90	240	260	120	436
6	หมูสี	1,020	490	70	260	130	-	560
7	ด่านกะตา	871	480	60	110	140	-	561
8	ด่านกะตา	1,296	480	90	290	170	-	746
9	เขว้า	1,028	470	110	160	210	-	548
10	บุตานนท์	988	470	100	170	230	-	488
11	หนองเรือ	705	460	70	110	180	-	345
12	น้ำไหล	422	460	60	100	130	-	132
		11,498	6,000	1,290	2,420	1,890	580	5,276

ที่มา : สำนักงานเกษตรอำเภอเฉลิมพระเกียรติ

ศักยภาพของชุมชน

1 ชุมชนตำบลพระพุทธรมีการประกอบอาชีพด้านการเกษตร โดยอาชีพการทำนาเป็นส่วนใหญ่ประมาณ 70 % ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด สามารถมีผลผลิตเป็นสินค้าส่งออกจำหน่ายเหลือจากการบริโภคภายในตำบลเป็นรายได้ให้กับเกษตรกร การทำนาของเกษตรกรสามารถทำได้ทั้งนาปีและนาปรังเป็นบางส่วน การทำนาสามารถผลิตได้ผลผลิตเฉลี่ย 550 กิโลกรัมต่อไร่

2 ชุมชนตำบลพระพุทธรที่มีการประกอบอาชีพด้านการปลูกผักมากมายหลายชนิดในพื้นที่หลังจากการทำนาและใช้พื้นที่ปลูกพืชผักโดยตรง เนื่องจากสภาพพื้นที่มีความเหมาะสมอยู่ใกล้กับแหล่งตลาดประจำจังหวัด ทำการจำหน่ายได้สะดวก จนสามารถเป็นแหล่งผลิตอาหารพืชผักของจังหวัดนครราชสีมา และบอกจากนั้นทำให้เกษตรกรในพื้นที่มีงานทำตลอดปี

3 ชุมชนตำบลพระพุทธรที่มีการประกอบอาชีพด้านการบริหารจัดการกลุ่ม เพื่อดำเนินกิจกรรมในลักษณะกลุ่มต่างๆ เช่น กลุ่มสหกรณ์เกษตรทำช่างสามัคคี จำกัด มีการทำเป็นกิจกรรมด้าน

การทำนาและรับซื้อผลผลิต ข้าวกลุ่มด้านอาชีพศูนย์ส่งเสริมการผลิตพันธุ์ข้าวชุมชน ปทุมธานี 1 เป็น การผลิตข้าวเพื่อการกระจายพันธุ์ให้กับชุมชนในตำบล กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร เน้นในเรื่องของการแปร รูปผลผลิตด้านการเกษตร เช่น กลุ่มแม่บ้านแปรรูปไข่เค็ม กลุ่มแม่บ้านแปรรูปพริก กลุ่มแม่บ้านแปรรูปกล้วย กลุ่มแม่บ้านแปรรูปสุกร กลุ่มแม่บ้านแปรรูปเส้นหมี่ผสมผัก กลุ่มแม่บ้านแปรรูปสมุนไพร กลุ่มแม่บ้านจักสานตะกร้า เป็นการดำเนินกิจกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิตด้านการเกษตรให้มีมูลค่า สูงขึ้น

2) การประมง

- ในพื้นที่ตำบลพระพุทธไม่มีการทำประมง

3) การปศุสัตว์

- ในพื้นที่ตำบลพระพุทธมีการประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์เพื่อจำหน่าย ได้แก่ วัว ควาย และสุกร ทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่ตำบลพระพุทธ

4) การบริการ

- ในเขตพื้นที่ตำบลพระพุทธ มีการให้บริการดังนี้

- ปั้มน้ำมันชนิดหลอดแก้วมือหมุน จำนวน - แห่ง
- ปั้มน้ำมันชนิดหัวจ่าย จำนวน 4 แห่ง
- (ร้านค้าทั่วไป,ร้านขายของชำ,ร้านขายสินค้าเบ็ดเตล็ดจำนวน 46 แห่ง
- ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์,ร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 แห่ง
- บ้านเช่า จำนวน 9 แห่ง
- โรงแรม จำนวน 1 แห่ง
- เสาร์รับ – สัญญาณโทรศัพท์ จำนวน 4 แห่ง
- โรงสีข้าว จำนวน 4 แห่ง
- อื่นๆ (ได้แก่ ร้านขายรถยนต์-รถจักรยานยนต์มือสอง ร้านขายวัสดุ ก่อสร้าง ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า ร้านขายหมูกระทะ ร้านขายอาหารตามสั่ง ร้านขายกล้วยเดี่ยว ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ตกปลา ร้านเสริมสวย ร้านขาย ส่งสินค้า ร้านซ่อมรถยนต์ ทำสีรถ ทำโลงศพ เป็นต้น)จำนวน 26 แห่ง

5) การท่องเที่ยว

- แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ได้แก่ ฝายหินทิ้งบ้านหมูสี หมู่ 6, ตะกุดตาแจ้ง บ้านด่าน กะตา หมู่ 7
- แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ วัดบ้านกันผม, วัดเจริญสุข
- ศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบตำบลพระพุทธ บ้านหมูสี หมู่ 6

6) อุตสาหกรรม

- ในเขตพื้นที่ตำบลพระพุทธ มีบริษัทผลิตถังน้ำพลาสติก จำนวน 1 แห่ง คือ บริษัท ภัทรบุรพา จำกัด. ที่อยู่ : 95 หมู่ 4 ถ.ราชสีมา-จักราช ต.พระพุทธ อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.นครราชสีมา 30230. โทร. : (044) 321-377-9

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

หน่วยธุรกิจ	ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ดังนี้	
(2.1)	ปั้มน้ำมันชนิดหลอดแก้วมือหมุน	จำนวน - แห่ง
(2.2)	ปั้มน้ำมันชนิดหัวจ่าย	จำนวน 4 แห่ง
(2.3)	ร้านค้าทั่วไป,ร้านขายของชำ,ร้านขายสินค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน 46 แห่ง
(2.4)	ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์,ร้านอินเทอร์เน็ต	จำนวน 1 แห่ง
(2.5)	โรงงานผลิตพริกป่น	จำนวน 1 แห่ง
(2.6)	โรงเพาะเห็ด	จำนวน - แห่ง
(2.7)	บริษัททำถังน้ำพลาสติก	จำนวน 1 แห่ง
(2.8)	บ้านเช่า	จำนวน 9 แห่ง
(2.9)	โรงงานทำปุ๋ย	จำนวน 1 แห่ง
(2.10)	โรงแรม	จำนวน 1 แห่ง
(2.11)	เสารับ – สัญญาณโทรศัพท์	จำนวน 4 แห่ง
(2.12)	โรงสีข้าว	จำนวน 4 แห่ง
(2.13)	อื่นๆ (ได้แก่ ร้านขายรถยนต์-รถจักรยานยนต์มือสอง ร้านขายวัสดุ ก่อสร้าง ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า ร้านขายหมูกระทะ ร้านขายอาหารตามสั่ง ร้านขายกล้วยเดี่ยว ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ตกปลา ร้านเสริมสวย ร้านขายส่งสินค้า ร้านซ่อมรถยนต์ ทำสีรถ ทำโลงศพ เป็นต้น)	จำนวน 26 แห่ง

ข้อมูลกลุ่มอาชีพและกลุ่มโครงการเศรษฐกิจชุมชนตำบลพระพุทธ ในเขตตำบลพระพุทธมีดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อกลุ่ม	หมู่ที่	สมาชิก (ราย)	ชื่อประธานกลุ่ม		หมายเหตุ
1	กลุ่มข้าวชุมชนบ้านกันผม	1	65	นางเสรี	อินเพ็ง	วิสาหกิจชุมชน
2	กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ บ้านฝั่งตะคอง	2	24	นายสมภพ	ถึงอินทร์	วิสาหกิจชุมชน
3	กลุ่มปลูกข้าวชุมชน	2	12	นายนवल	พรมทอง	วิสาหกิจชุมชน
4	กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์อาหาร จากสุกร	4	39	นางถวิล	สุรรอด	วิสาหกิจชุมชน
5	กลุ่มผลิตภัณฑ์จากหญ้าคา	7	29	นางวรรณภา	คงสนิท	วิสาหกิจชุมชน
6	กลุ่มผลิตภัณฑ์ไม้ไผ่	10		นายสุพจน์	ลับตีพะเนา	วิสาหกิจชุมชน
7	กลุ่มแปรรูปข้าวเกรียบสมุนไพร	11	30	นางอวน	ศรีแก้ว	วิสาหกิจชุมชน
8	กลุ่มหัตถกรรมบ้านหนองเรือ(ปลูก ไม้ดอก)	11	30	นางราตรี	นัตกระโทก	วิสาหกิจชุมชน
9	กลุ่มผลิตภัณฑ์ดอกไม้จันทร์	4		นางไสว	สุดใจ	วิสาหกิจชุมชน
10	กลุ่มร้อยลูกปัดและคริสตัล	5	30	น.ส.สมจิต	ตุนาค	กลุ่มอาชีพ (คนพิการ)
11	กลุ่มส่งเสริมกลุ่มทำนา	4	25	นายจันทร์	เชียงใหม่	เศรษฐกิจชุมชน
12	กลุ่มสมาชิกผู้เลี้ยงสุกร	5	12	นางนราวดี	จิตสำราญ	เศรษฐกิจชุมชน
13	กลุ่มปลูกข้าวพันธุ์ดี มะลิ 105	7	7	นายบุญเหลือ	บัวขาว	เศรษฐกิจชุมชน
14	กลุ่มส่งเสริมอาชีพทำนาปี	11	8	นางจรรยา	ศรีแก้ว	เศรษฐกิจชุมชน
15	กลุ่มเลี้ยงสุกร บ้านน้ำไหล หมู่ที่ 12	12	10	นางปณดา	พุดคล้อง	เศรษฐกิจชุมชน
16	กลุ่มเกษตรกรทำนา	5	8	นายเหมือน	กองโคก กรวด	เศรษฐกิจชุมชน
17	กลุ่มเลี้ยงไก่พันธุ์ไข่	5	7	นางชินันัฐ	ไกรคุ้ม	เศรษฐกิจชุมชน
18	กลุ่มส่งเสริมเกษตรกรทำนา	7	7	นางสมหมาย	มหาราช	เศรษฐกิจชุมชน
19	กลุ่มปลูกแคนตาลูป	12	12	นายวิกร	พุดคล้อง	เศรษฐกิจชุมชน
20	กลุ่มระกร้ายางพารา	5	6	นางชญาน์พัฒน์	ตรวจงเหลือม	เศรษฐกิจชุมชน
21	กลุ่มตัดเย็บเสื้อผ้า	5	6	นางสาวจำรวย	สิงห์ทอง	เศรษฐกิจชุมชน
22	กลุ่มจักสาน	11	8	นางจำนอง	ห้วยแอบ กลาง	เศรษฐกิจชุมชน
23	กลุ่มเห็ดนางฟ้า	8	7	นางสาวกัลย์กมล	อภิพลภค สิทธิ์	เศรษฐกิจชุมชน
24	กลุ่มกองหญ้าคา	8	12	นางสอนโน	ขุนทอง	เศรษฐกิจชุมชน

8) แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลพระพุทธประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา การปลูกผัก ที่เหลือประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้างทั่วไป เลี้ยงสัตว์ และอื่นๆ

2.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีข้อมูลศาสนสถานจำนวน 7 แห่ง ดังนี้

วัด	สถานที่ตั้ง	เจ้าอาวาส	พระสงฆ์/สามเณร (รูป)
วัดเจริญสุขันธาราม	หมู่ที่ 1 บ้านกันผม	พระอธิการพร้อม ทิฐฐมโม	4/-
วัดโพธิ์เทพนิมิต	หมู่ที่ 4 บ้านพระพุทธ	พระสำราญ ปัญญธโร	8/-
วัดศรีเจริญธรรม	หมู่ที่ 6 บ้านหมูสี	พระณรงค์ (รักษาการเจ้าอาวาส)	4/-
วัดด่านกะตา	หมู่ที่ 8 บ้านด่านกะตา	พระครูสัตยาภิวัฒน์	5/-
วัดโนนสำเภาทอง	หมู่ที่ 9 บ้านเขว้า	พระอธิการเข้ม จารุวินโณ	3/-
วัดเจริญสุข	หมู่ที่ 11 บ้านหนองเรือ	พระครูสุภัทรสีทาณูวัตร กลุ่มจอหอ	14/6
วัดธรรมาภิตาราม	หมู่ที่ 12 บ้านน้ำไหล	พระวิบูล มหาบุญโญ (รักษาการเจ้าอาวาส)	6/-

2) ประเพณีและงานประจำปี

เดือนมีนาคม ประเพณีบวงสรวงท่านท้าวสุนารี่ หมู่ 1 บ้านกันผม

เดือนเมษายน ประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและสงฆ์พระ

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีดังนี้

การสานไม้ไผ่ หมู่ 10 บ้านบุตานนท์, หมู่ 6 บ้านหมูสี

ภาษาท้องถิ่น

คนส่วนใหญ่ในตำบลพระพุทธใช้ภาษาโคราช

4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

มีสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกของตำบลพระพุทธที่โดดเด่น ดังนี้

ผลิตภัณฑ์ไม้ไผ่ หมู่ 10 บ้านบุตานนท์, หมู่ 6 บ้านหมูสี

ผลิตภัณฑ์ลูกปัดและคริสตัล หมู่ 5 บ้านพระพุทธ

2.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

ตำบลพระพุทธ มีแม่น้ำไหลผ่าน 3 สาย ดังนี้

- ลำตะคอง
- ลำน้ำมูล
- ลำบริบูรณ์

จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง จำนวน 10 แห่ง

จำนวนคลองชลประทาน 1 แห่ง

2) ป่าไม้

- ในพื้นที่ตำบลพระพุทธไม่อยู่ในเขตป่าไม้

3) ภูเขา

- ในพื้นที่ตำบลพระพุทธไม่มีภูเขา

4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

-

5) ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ตำบลพระพุทธ มีแม่น้ำไหลผ่าน 3 สาย ดังนี้

- ลำตะคอง
- ลำน้ำมูล
- ลำบริบูรณ์

จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง จำนวน 10 แห่ง

จำนวนคลองชลประทาน 1 แห่ง

แต่ละหมู่บ้านมีแหล่งน้ำทางการเกษตร ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านกันทม มีลำน้ำลำตะคองน้อย และลำน้ำลำตะคองเก่าไหลผ่าน

หมู่ที่ 2 บ้านฝั่งตะคอง มีลำน้ำบริบูรณ์ และลำน้ำลำตะคองเก่าไหลผ่าน

หมู่ที่ 3 บ้านพระพุทธ มีลำน้ำมูลไหลผ่าน

หมู่ที่ 4 บ้านพระพุทธ มีลำน้ำลำตะคองน้อยไหลผ่าน

หมู่ที่ 5 บ้านพระพุทธ มีลำน้ำลำตะคองน้อย และลำน้ำลำตะคองเก่าไหลผ่าน

หมู่ที่ 6 บ้านหมูสี มีลำน้ำมูลไหลผ่าน

หมู่ที่ 7 บ้านด่านกะตา มีลำน้ำมูลไหลผ่าน

หมู่ที่ 8 บ้านด่านกะตา มีลำน้ำมูลไหลผ่าน

หมู่ที่ 9 บ้านเขว้า มีลำน้ำมูลไหลผ่าน

หมู่ที่ 10 บ้านบุตานนท์ มีลำน้ำมูลไหลผ่าน
หมู่ที่ 11 บ้านหนองเรือ ไม่มีลำน้ำไหลผ่าน
หมู่ที่ 12 บ้านพระพุทธร มีลำน้ำลำตะคองน้อยไหลผ่าน

6) ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือนำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ตำบลพระพุทธร มีแม่น้ำไหลผ่าน 3 สาย ดังนี้

- ลำตะคอง
- ลำน้ำมูล
- ลำปริบูรณ์

จำนวนห้วย/หนอง/คลอง/บึง จำนวน 10 แห่ง

จำนวนคลองชลประทาน 1 แห่ง

ตำบลพระพุทธร มีระบบประปาให้บริการ 2 ระบบ ดังนี้

- (1) ระบบประปาหมู่บ้าน หมู่บ้านที่ใช้บริการประกอบด้วย 3,4,5,6,7,8,9,10,11,12
- (2) ระบบประปาส่วนภูมิภาค หมู่บ้านที่ใช้บริการประกอบด้วยหมู่ 1,2,3,4,5,12

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยุติปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสะดวกสบาย ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกาย เมื่อ

มนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดาเสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนี ไ้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะ

ได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

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

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร (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 ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ (ชานันท์ ถ้าคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

ประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิและ สุวิมล นภาพ่องกุล. 2559 หน้า 21)ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเสื่อมใส 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 นภาพ่องกุล. (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย 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

อมรรัตน์ บุญภา. (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วลัยภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

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

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

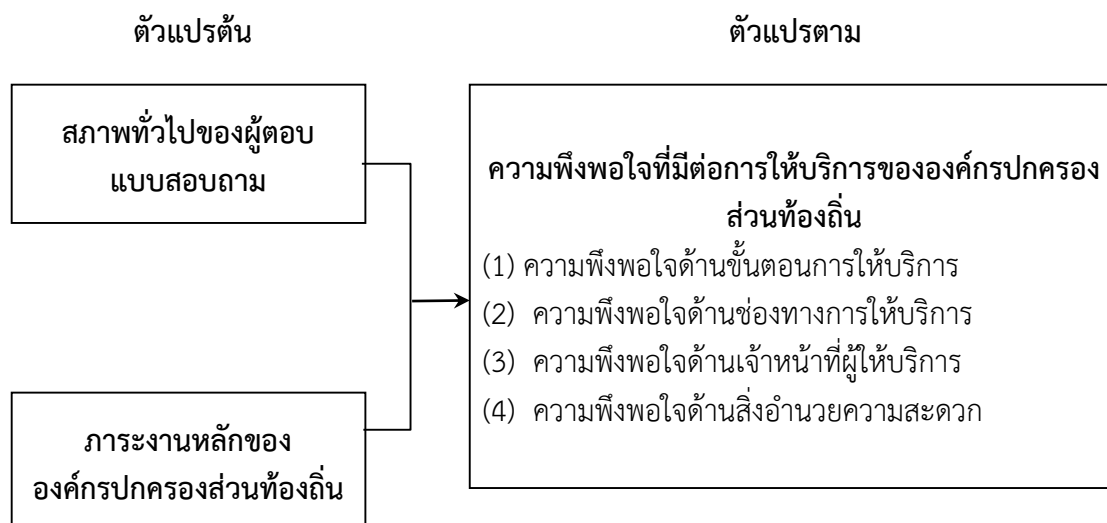
ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนิดา रिมตุลิต์ (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) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณสุข ภูมิภาค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552- พ.ศ. 2553 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการ โดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

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

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ จำนวน 5,072 คน จาก 12 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านกันผม หมู่ที่ 2 บ้านฝั่งตะกอง หมู่ที่ 3 บ้านพระพุทธ หมู่ที่ 4 บ้านพระพุท หมู่ที่ 5 บ้านพระพุท หมู่ที่ 6 บ้านหมูสี หมู่ที่ 7 บ้านด่านกะตา หมู่ที่ 8 บ้านด่านกะตา หมู่ที่ 9 บ้านเขว้า หมู่ที่ 10 บ้านบุตานนท์ หมู่ที่ 11 บ้านหนองเรือ หมู่ที่ 12 บ้านน้ำไหล

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

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

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{5,072}{1 + 5,072(0.05)^2} = 376.76 \text{ หรือ } 377 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา 13 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนกันยายน 2564 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจ ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง นำมา สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธรู้ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วน ร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธรุนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4 ผลการศึกษา

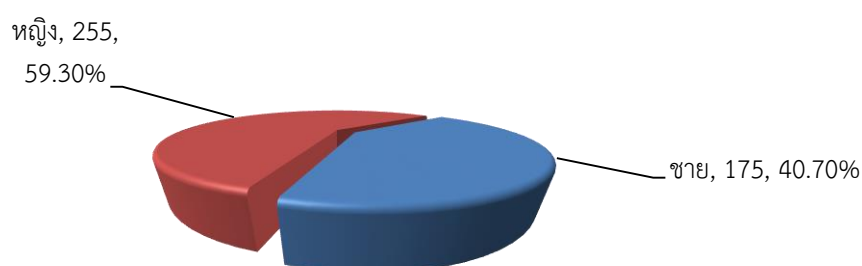
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ
- 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

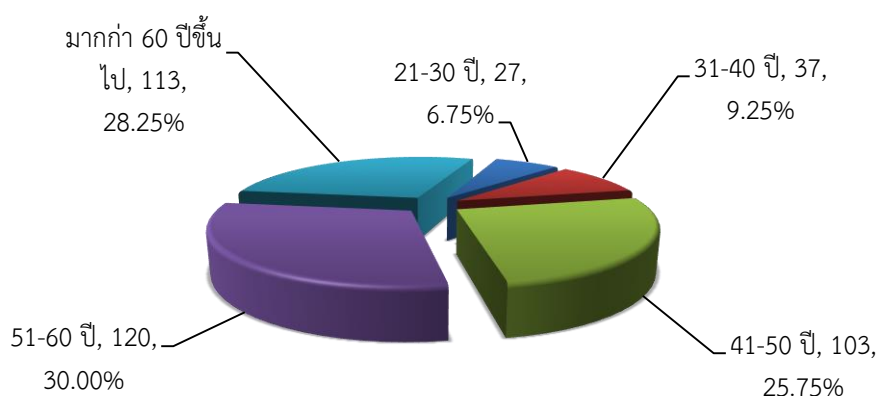
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.30 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 40.70 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

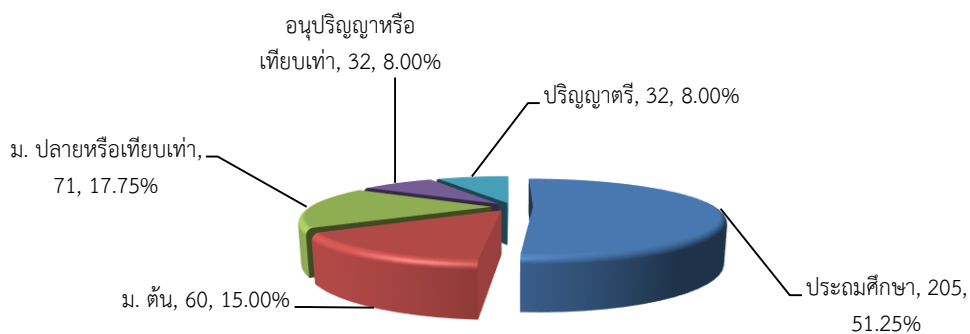
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.25 และร้อยละ 25.75 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

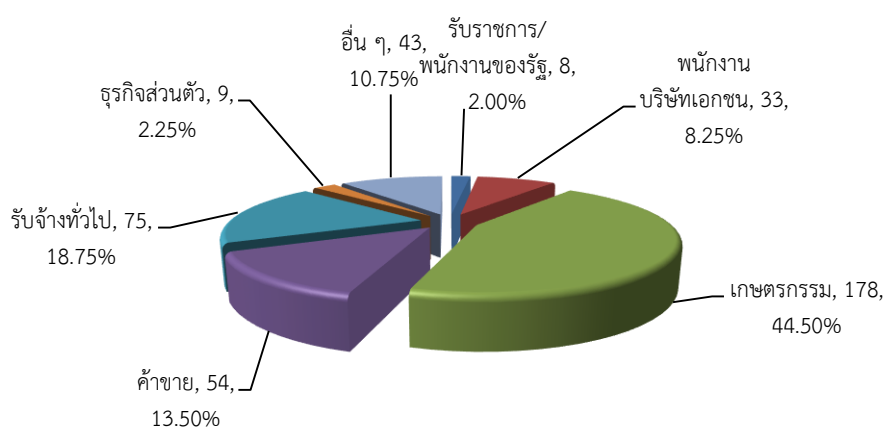
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 17.75 และร้อยละ 15.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

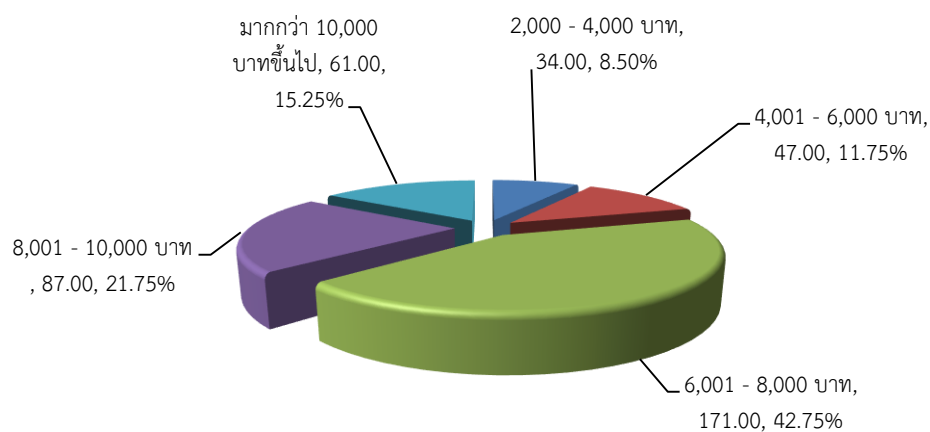
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.50 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.75 และร้อยละ 13.50 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

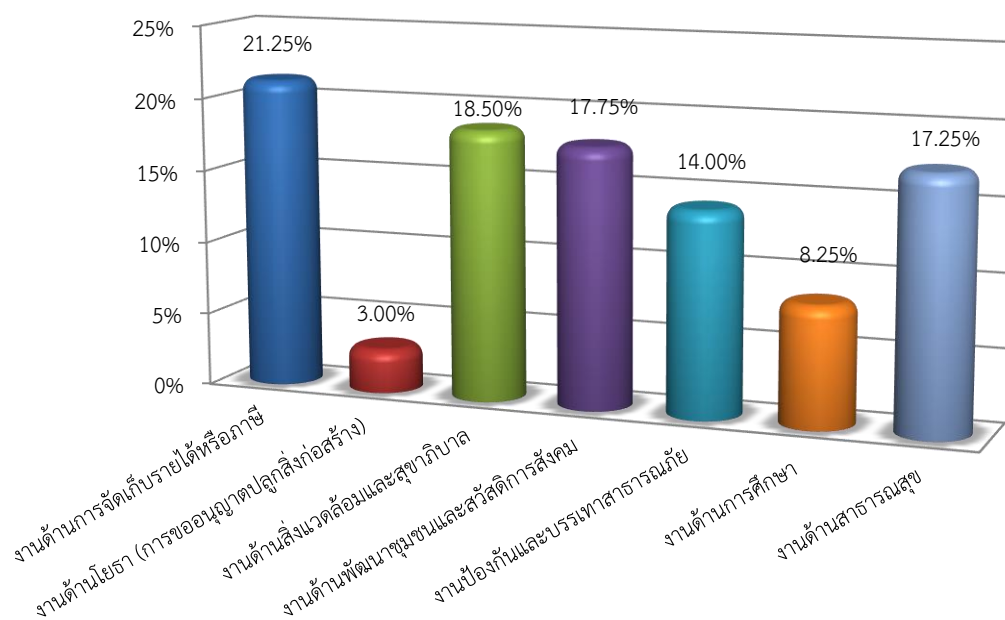
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.75 และร้อยละ 15.25 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

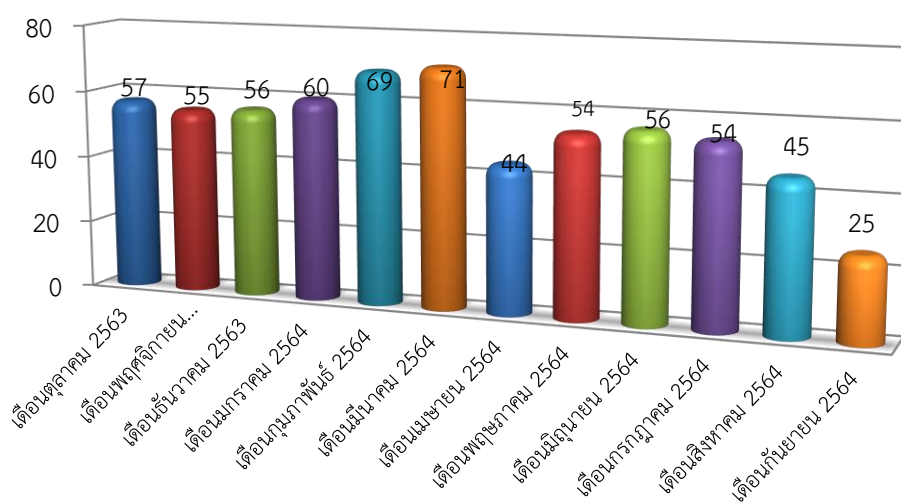
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 21.25 มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับด้านการจัดเก็บภาษีหรือรายได้ รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 18.50 และร้อยละ 17.75 มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงาน ที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

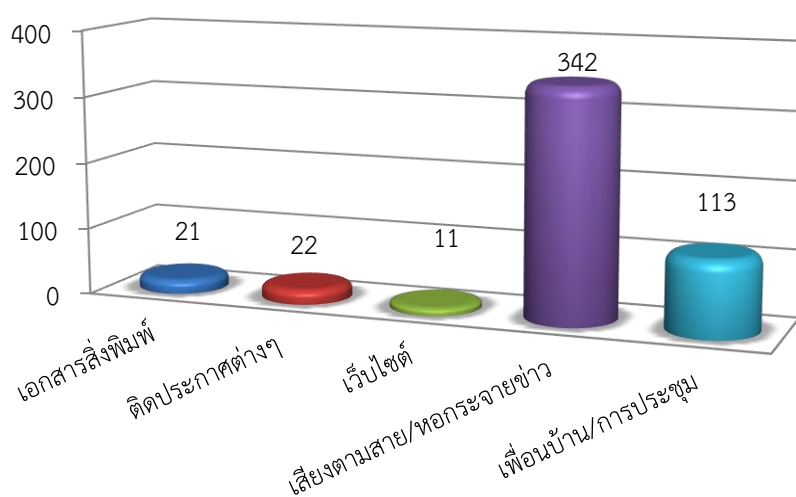
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในช่วงเดือนมีนาคม 2564 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนกุมภาพันธ์ 2564 และเดือนมกราคม 2564 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธจากเสียงตามสาย รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจาก เพื่อนบ้าน/การประชุม เอกสารสิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ การตีตประกาศต่างๆ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสารสิ่งพิมพ์	ตีตประกาศ ต่างๆ	เว็บไซต์	เสียงตามสาย	เพื่อนบ้าน/ การประชุม
จำนวน	21	22	11	342	113

หมายเหตุ :ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.42	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.42	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.84	0.40	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.80	0.44	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.82	0.45	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก	4.83	0.42	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.81	0.40	มากที่สุด
รวม	4.82	0.42	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก	4.81	0.42	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.78	0.44	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.78	0.43	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.82	0.42	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.80	0.43	มากที่สุด
รวม	4.80	0.43	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการเช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเรื่องการมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.86	0.37	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.84	0.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.82	0.38	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.81	0.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.83	0.39	มากที่สุด
รวม	4.83	0.39	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.82	0.45	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.42	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.79	0.42	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.81	0.43	มากที่สุด
รวม	4.79	0.43	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.80 ตามลำดับ

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.47	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.43	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

4.5.3.2 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.35	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

4.5.3.3 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.51	มากที่สุด
ภาพรวม	4.82	0.42	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

4.5.3.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.81	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวมและความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

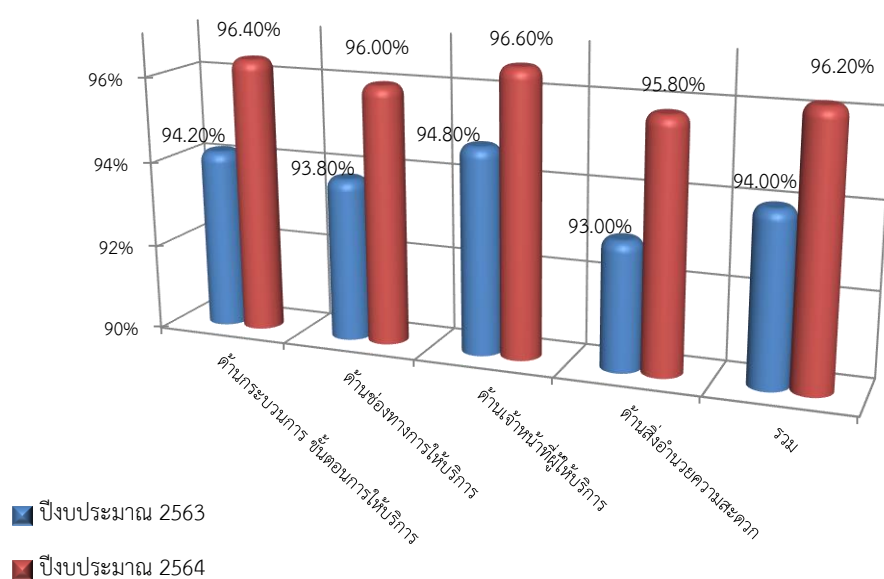
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	95.80	10
รวม	4.81	96.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 94.00 เป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 94.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.80 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 94.80 เป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.00 เป็นร้อยละ 95.80 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2563 และ 2564

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนางานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	95.80	10
รวม	4.80	96.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	96.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.81	96.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	95.80	10
รวม	4.82	96.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	96.20	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.60	10
รวม	4.81	96.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4งาน

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	96.00	10
2. งานด้านการศึกษา	96.20	10
3. งานการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.40	10
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.20	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	96.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธรูว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดีด้านเอกสารไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลจัดการเรื่องเอกสารให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการไม่นานเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดี มีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธรูมีการพัฒนาที่ดีขึ้น ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางมีการดูแลดี ไฟฟ้าสว่างเสมอไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องไฟดับ มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อบต.พระพุทธรูมีการออกพื้นที่รณรงค์ และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาดซึ่งดำเนินมาตรการอย่างจริงจัง และในปีนี้ช่วงการระบาดอย่างรุนแรง มีการจัดตั้งศูนย์กักตัวกลุ่มเสี่ยง โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการจัดหาอาหารมาแจกสำหรับผู้กักตัวและเจ้าหน้าที่ที่ดูแลศูนย์ มีการพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก มีการสำรวจและกำจัดลูกน้ำยุงลาย ป้องกันโรคไข้เลือดออก

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับงาน 4 งาน

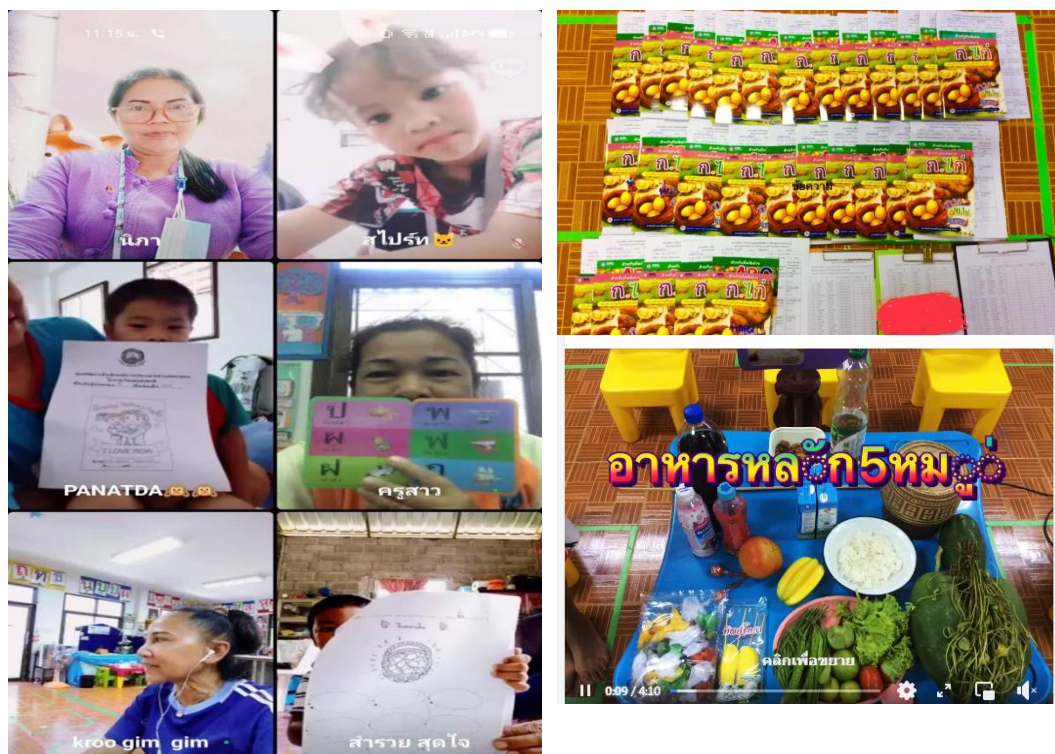
งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีเมื่อถึงเวลาต้องชำระภาษี อบต.จะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยส่งหนังสือแจ้งและติดประกาศแจ้งให้ทราบในบริเวณชุมชนและที่สำนักงานอบต. มีช่องทางการรับชำระภาษีหลายช่องทาง เจ้าหน้าที่มีการชี้แจงรายละเอียดของอัตราภาษีชัดเจน ปีที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่เพื่อรับชำระภาษี แต่ในปีนี้นี้เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ประชาชนต้องไปชำระเองที่สำนักงานอบต.

งานด้านการศึกษา ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยเห็นว่า จากที่ผ่านมาเด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น อุปกรณ์การเรียน สื่อต่างๆ มีความพร้อม มีกิจกรรมให้เด็กได้พัฒนาทักษะ ตลอดจนครูมีความรู้ความสามารถดูแลและควบคุมเด็กได้ดี และครูมีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนเด็กที่มีอยู่ในปัจจุบัน แต่จากสถานการณ์โควิด-19 ในปีนี้ จึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนโดยครูได้มอบหมายใบงานให้ผู้ปกครองไปรับที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแทน และมีการใช้สื่อการสอนที่สามารถทำให้เด็กเกิดความสนใจได้ และมีการติดตามเด็กนักเรียน ทำให้ผู้ปกครองรู้สึกว่าคุณครูหลานอยู่ไม่ห่างไกลจากการเรียนจนเกินไป

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ดี มีกิจกรรมในการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับชุมชน เช่น การสานตะกร้า มีการดูแลผู้ป่วยติดเตียง ดี มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านธนาคาร ซึ่งตรงเวลาในทุกเดือนไม่มีการค้างชำระ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารดี มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างดี และมีข้อเสนอแนะเรื่องค่าแบบแปลนต้องการให้คิดราคาถูกกว่านี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธมีการพัฒนาที่ดีขึ้น ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางมีการดูแลดี ไฟฟ้าสว่างเสมอไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องไฟดับ มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อบต.พระพุทธมีการออกพื้นที่รณรงค์ และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด มีการแจกหน้ากากอนามัยมีการพนัฒนิตยา ฆ่าเชื้อในบริเวณที่สำคัญๆ มีการกำหนดมาตรการตรวจคัดกรองการเข้าออก การใช้ผ้าปิดปากจมูก ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด 19 บริเวณตลาดชุมชน ซึ่งดำเนินมาตรการอย่างจริงจัง และในปีี้ ช่วงการระบาดอย่างรุนแรง มีการจัดตั้งศูนย์กักตัวกลุ่มเสี่ยง โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการจัดอาหารมาแจกสำหรับผู้กักตัวและเจ้าหน้าที่ที่ดูแลศูนย์ มีการพนหมอกควันเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก มีการสำรวจและกำจัดลูกน้ำยุงลาย ป้องกันโรคไข้เลือดออก และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาปรับปรุง คือ ต้องการปรับปรุงเรื่องน้ำประปา สำรวจและปรับปรุงซ่อมแซมที่ชำรุด และดูแลสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้มากขึ้น เช่น การตัดแต่งต้นไม้ริมทาง



บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.30 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 40.70

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี รองลงมาคืออายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.25 และร้อยละ 25.75 มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 17.75 และร้อยละ 15.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.50 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.75 และร้อยละ 13.50 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 42.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.75 และร้อยละ 15.25 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 21.25 มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับด้านการจัดเก็บภาษีหรือรายได้ รองลงมา มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 18.50 และร้อยละ 17.75 มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธรณ์ในช่วงเดือนมีนาคม 2564 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนกุมภาพันธ์ 2564 และเดือนมกราคม 2564 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธจากเสียงตามสาย รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจาก เพื่อนบ้าน/การประชุม เอกสารสิ่งพิมพ์ และเว็บไซต์ การติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า ตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ เรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการเช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

เท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมและความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษีงานด้านการศึกษา งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ 94.00 เป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 94.20 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 93.80 เป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 94.80 เป็นร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 93.00 เป็นร้อยละ 95.80

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

สังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธโดยภาพรวมทั้ง 4 งาน งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดีด้านเอกสารไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลจัดการเรื่องเอกสารให้เป็นอย่างดี ระยะเวลารอคอยในการให้บริการไม่นานเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสดี ให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดี มีที่นั่งรอรับบริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธมีการพัฒนาที่ดีขึ้น ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางมีการดูแลดี ไฟฟ้าส่องเสมอไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องไฟดับ มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อบต.พระพุทธมีการออกพื้นที่รณรงค์

และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาดซึ่งดำเนินมาตรการอย่างจริงจัง และในปีนี้ ช่วงการระบาดอย่างรุนแรง มีการจัดตั้งศูนย์กักตัวกลุ่มเสี่ยง โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการจัดอาหารมาแจกสำหรับผู้กักตัวและเจ้าหน้าที่ที่ดูแลศูนย์ มีการพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันโรค ใช้เลือดออก มีการสำรวจและกำจัดลูกน้ำยุงลาย ป้องกันโรคไข้เลือดออก

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับงาน 4 งาน

งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีเมื่อถึงเวลาต้องชำระภาษี อบต.จะมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า โดยส่งหนังสือแจ้งและติดประกาศแจ้งให้ทราบในบริเวณชุมชนและที่สำนักงานอบต. มีช่องทางการรับชำระภาษีหลายช่องทาง เจ้าหน้าที่มีการชี้แจงรายละเอียดของอัตราภาษีชัดเจน ปีที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่เพื่อรับชำระภาษี แต่ในปีนี้อาจจากสถานการณ์โควิด-19 ประชาชนต้องไปชำระเองที่สำนักงานอบต.

งานด้านการศึกษา ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยเห็นว่า จากที่ผ่านมาเด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น อุปกรณ์การเรียน สื่อต่างๆ มีความพร้อม มีกิจกรรมให้เด็กได้พัฒนาทักษะ ตลอดจนครูมีความรู้ความสามารถดูแลและควบคุมเด็กได้ดี และครูมีปริมาณเพียงพอต่อจำนวนเด็กที่มีอยู่ในปัจจุบัน แต่จากสถานการณ์โควิด-19 ในปีนี้ จึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนโดยครูได้มอบหมายใบงานให้ผู้ปกครองไปรับที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแทน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมดี มีกิจกรรมในการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับชุมชน เช่น การสานตะกร้า มีการดูแลผู้ป่วยติดเตียงดี มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านธนาคาร ซึ่งตรงเวลาในทุกเดือนไม่มีการค้างชำระ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารดี มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้างดี และมีข้อเสนอแนะเรื่องค่าแบบแปลนต้องการให้คิดราคาถูกกว่านี้

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลพระพุทธมีการพัฒนาที่ดีขึ้น ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางมีการดูแลดี ไฟฟ้าสว่างเสมอไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องไฟดับ มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อบต.พระพุทธมีการออกพื้นที่รณรงค์และให้ความรู้ และวิธีการป้องกันตัวเอง เกี่ยวกับโรคระบาด มีการแจกหน้ากากอนามัยมีการพ่นฉีดยาฆ่าเชื้อในบริเวณที่สำคัญๆ มีการกำหนดมาตรการตรวจคัดกรองการเข้าออก การใช้ผ้าปิดปากจมูกป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายของโรคไข้หวัด โควิด 19 บริเวณตลาดชุมชน ซึ่งดำเนินมาตรการอย่างจริงจัง และในปีนี้ ช่วงการระบาดอย่างรุนแรง มีการจัดตั้งศูนย์กักตัวกลุ่มเสี่ยง โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการจัดอาหารมาแจกสำหรับผู้กักตัวและเจ้าหน้าที่ที่ดูแลศูนย์ มีการพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก มีการสำรวจและกำจัดลูกน้ำยุงลาย ป้องกันโรคไข้เลือดออก และมี

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาปรับปรุง คือ ต้องการปรับปรุงเรื่องน้ำประปา สํารวจและปรับปรุง ซ่อมแซมที่ชำรุด และดูแลสภาพแวดล้อมในพื้นที่ให้มากขึ้น เช่น การตัดแต่งต้นไม้ริมทาง

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

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุณากรณวงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งธิดิกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ ต่อการบริการของสถานีนอมาลัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อ การใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณุช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ ห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. รายงานการวิจัย ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว ทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาท่าสลองท้าว. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ.** (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชมงคลออฟเซต.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด.** วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). **Ronald. Development of indicators of Access to Medical Care.** Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior.** New York: McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Hinhaw, A.S. and Atwood J.R. (1982). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision by Replication.** Nursing Research. 31 May – June.
- John, D. Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Behavior.** New York: The Macmillan Company, 1951.
- Mullins, Luarie J. (1985) **Management and Organization Behavior.** London: Pitman Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของอบต.พระพุทธ

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.พระพุทธเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.พระพุทธ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของอบต.พระพุทธเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็น ความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านกรรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. ม. ต้น
<input type="checkbox"/> 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

<input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ	<input type="checkbox"/> 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> 4. เกษตรกรรม	<input type="checkbox"/> 5. ค้าขาย.....	
<input type="checkbox"/> 6. รับจ้างทั่วไป	<input type="checkbox"/> 7. ธุรกิจส่วนตัว	
<input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....		
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 2,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 2,000 - 4,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 4,001 - 6,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 6,001 - 8,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5. 8,001 - 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. งานด้านรายได้หรือภาษี	<input type="checkbox"/> 2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
<input type="checkbox"/> 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	<input type="checkbox"/> 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
<input type="checkbox"/> 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	<input type="checkbox"/> 6. งานด้านการศึกษา
<input type="checkbox"/> 7. งานด้านสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> 8. งานอื่นๆ
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ตุลาคม 2563	<input type="checkbox"/> 2. พฤศจิกายน 2563	<input type="checkbox"/> 3. ธันวาคม 2563
<input type="checkbox"/> 4. มกราคม 2564	<input type="checkbox"/> 5. กุมภาพันธ์ 2564	<input type="checkbox"/> 6. มีนาคม 2564
<input type="checkbox"/> 7. เมษายน 2564	<input type="checkbox"/> 8. พฤษภาคม 2564	<input type="checkbox"/> 9. มิถุนายน 2564
<input type="checkbox"/> 10. กรกฎาคม 2564	<input type="checkbox"/> 11. สิงหาคม 2564	<input type="checkbox"/> 12. กันยายน 2564
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของอบต. จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. เอกสารสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> 2. ติดประกาศต่างๆ
<input type="checkbox"/> 3. เว็บไซต์	<input type="checkbox"/> 4. การจัดทำสื่อเผยแพร่
<input type="checkbox"/> 5. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	<input type="checkbox"/> 6. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว
<input type="checkbox"/> 7. เพื่อนบ้าน/การประชุม	<input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยให้ระดับคะแนน ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก

3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....
.....
.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....
.....
.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....
.....
.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....
.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ











