

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอโนนไทย ประจำปี พ.ศ. 2563 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการ เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอโนนไทย ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
ตุลาคม 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเทียบเป็นระดับความพึงพอใจ 11 ระดับ (0 -10)

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท ส่วนมากมารับบริการจาก อบต. ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2563 บริการงานกองคลัง โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี การเปิดรับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ประชาชนส่วนมากได้รับจากหอกระจายข่าว

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าในภาพรวม อยู่ในระดับ 10 มีค่าร้อยละเท่ากับ 95.60 เมื่อพิจารณาค่าร้อยละรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 95.40 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาคุณภาพในการให้บริการรายข้อในแต่ละด้านพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจนตามลำดับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วย ความเป็นมิตร ตามลำดับ ด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกคือ มีสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า โดยในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นตามงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจเรียงลำดับได้ดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 คะแนนอยู่ในระดับ 10 และ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่าคุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ

- ควรซ่อมบำรุงถนนในบางบริเวณที่เป็นเป็นหลุมเป็นบ่อตามหมู่บ้าน
- ไฟฟ้าส่องสว่างในบางจุดชำรุด จึงควรมีการซ่อมบำรุงตามความเหมาะสม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	4
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า	17
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	20
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	20
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	20
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	20
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	21
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	25
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่าของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชน.....	27
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลมะค่า	30
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	37
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	38
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	39
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	46
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.....	47
ภาคผนวก ข ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา.....	48
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	50
ภาคผนวก ง ภาพถ่ายตัวอย่างประชากรผู้รับบริการ.....	53

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	25
2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	26
3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...	26
4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	26
5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	27
6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	27
7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า	28
8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า.....	28
9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า	29
10 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	30
11 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	30
12 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	31
13 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	33
15	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักงานปลัดฯ) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	34
16	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(สำนักงานปลัดฯ) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	34
17	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี (กองคลัง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	35
18	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (กองช่าง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	36
19	แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	36
20	แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมะค่า จำแนกเป็นตามภาระงานและภาพรวม.....	37