

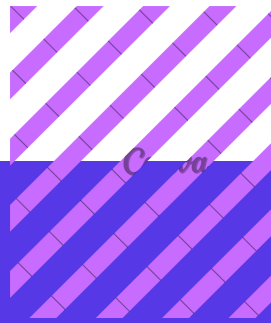
รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง เหลือง
อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.นครราชสีมา

ปีงบประมาณ
2566



โดยวิทยาลัยนครราชสีมา



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขุเหลืออม อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.นครราชสีมา



คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ ประจำปีงบประมาณ 2566 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่ายคณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณ นายองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง และ พนักงานส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2566

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

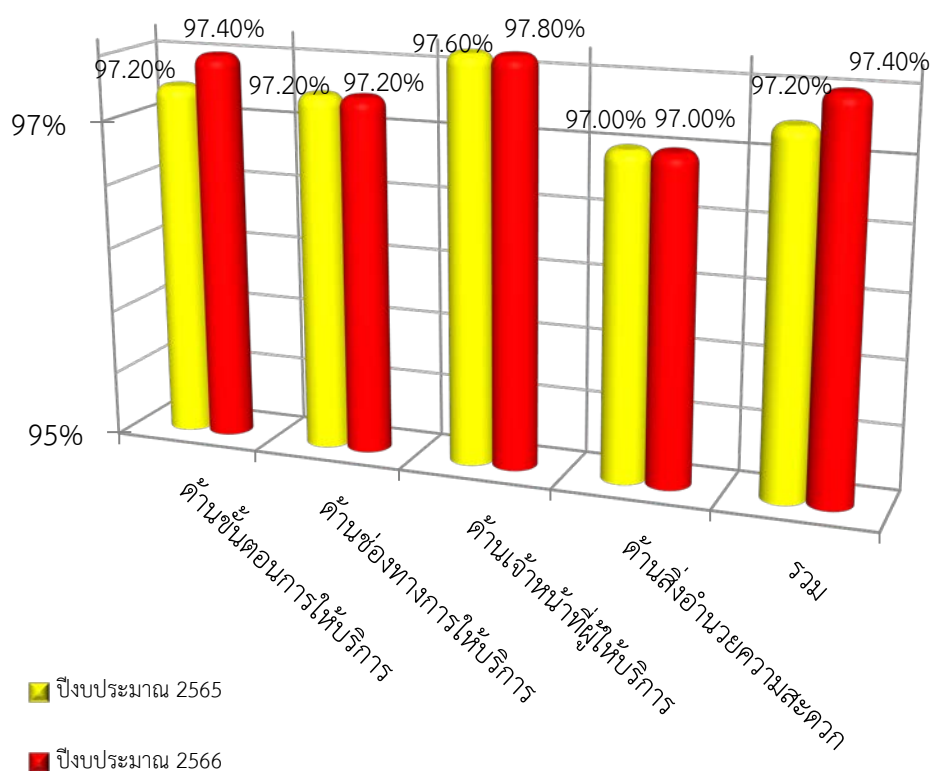
จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม 10,065 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 15 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.25) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี (ร้อยละ 38.50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 61.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 46.25) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท (ร้อยละ 31.25) ส่วนมากเคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 26.25) และส่วนงานที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่คือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.87$) ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.36	มากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหืองจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหืองมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่าเดิมคือ ร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือ ร้อยละ 97.00



การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านการปกครอง ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

2) งานด้านการศึกษา ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

3) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

4) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

5) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามส่วนงาน พบว่า

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

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

3) กองช่าง ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

5) กองส่งเสริมการเกษตร ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

6) กองสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมแยกตามงานสำคัญ 5 งาน โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการปกครองอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านการปกครอง	4.87	97.40	10
2. งานด้านการศึกษา	4.88	97.60	10
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.87	97.40	10
4. งานด้านสาธารณสุข	4.87	97.40	10
5. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.87	97.40	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	4.87	97.40	10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ประชาชนที่มารับบริการ ความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าผ่านระบบเสียงตามสาย/การประชุม/ประชาคมหมู่บ้าน ด้านเอกสารไม่ยุ่งยากเจ้าหน้าที่มีการดูแล

เรื่องการจัดการเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ เช่น ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ สื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. มีสำนักงาน มีบริเวณกว้างขวาง สะอาด ระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีสถานที่จอดรถเพียงพอมีที่นั่งพัก

งานด้านปกครอง ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า อบต.หนองงูเหลือม มีการดูแลในพื้นที่การปกครองที่ดี เห็นถึงความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ มีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานทางการศึกษาในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ เช่น การอบรมให้ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน การจัดกิจกรรมรณรงค์เรื่องยาเสพติดซึ่งมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

งานด้านการศึกษา ประชาชนพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาโดยมีความคิดเห็นว่า อบต.ให้ความสำคัญกับการศึกษาของเด็กๆในพื้นที่ มีการจัดกิจกรรมให้เด็กที่สามารถสร้างพัฒนาการได้ดี สนับสนุนด้านสื่อการสอนดี ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการดูแลเด็กนักเรียนดี เด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น

งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อบต.มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข่าวสารการชำระภาษี มีการให้บริการนอกสถานที่โดยออกเก็บภาษีในชุมชน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการชำระภาษี มีการชี้แจงให้กับประชาชนเรื่องการคิดอัตราภาษีทำให้ประชาชนทราบว่าตนเองต้องจ่ายในอัตราใด

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการและมีความคิดเห็นว่า อบต.หนองงูเหลือม มีการให้บริการที่ดีเสมอมา มีการประสานงานกับอบสม.ในการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆให้ประชาชนได้รับความรู้ มีการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ แจกทรายอะเบทเพื่อฆ่าลูกน้ำยุงลายป้องกันโรคไข้เลือดออก มีการออกดูแลสุขภาพสุนัขในพื้นที่โดยการออกฉีดวัคซีนในพื้นที่

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อบต.มีการจัดการเรื่องขยะดี มีการรณรงค์เรื่องขยะอย่างดีและรณรงค์อย่างต่อเนื่อง การดูแลเรื่องความสะอาดในพื้นที่ดี เมื่อแจ้งเรื่องต่างๆ เช่น ให้ดูแลตักแต่งต้นไม้ริมทาง หรือหญ้าที่ขึ้นริมทางเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น มีกิจกรรมการดูแลรักษาความสะอาดบริเวณต่างๆ ภายในหมู่บ้านดี

และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมมีการพัฒนาในด้านต่างๆ ดีขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ เช่น มีการอบรมให้ความรู้เรื่องการเกษตรดี ระบบไฟฟ้าส่องสว่างในหมู่บ้าน/ชุมชนดี เมื่อเกิดไฟฟ้าดับแจ้ง กำนันผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน แจ้ง อบต. มาซ่อมบำรุงรวดเร็ว การสื่อสารแจ้งข่าวสารกับประชาชนในหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จะมีการแจ้งข่าวสารดี จัดสรรงบประมาณมาพัฒนาดีแต่ต้องการให้ตรวจสอบถนนบางสายที่มีสภาพชำรุดควรมีการสำรวจเพื่อทำการปรับปรุงซ่อมแซม และในปีนี้ต้องการให้มีการพัฒนาระบบน้ำประปาให้ดีขึ้นเหมือนปีที่ผ่านมา

สารบัญ

หน้า

คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	28
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	29
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	29
3.2 ประชากรเป้าหมาย	29
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	30
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	30
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	35
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	36
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	39
4.3 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ.....	40
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม ของประชาชน	41
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม	42
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม	58
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ	72
 บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	 76
 บรรณานุกรม	 89
 ภาคผนวก	 92
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	93
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูล	98

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้	31
3.2	การจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	34
4.1	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม จำแนกเป็นรายด้าน	42
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	43
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ	44
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	45
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	46
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม ในงานด้านการปกครอง จำแนกเป็นรายข้อ	47
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม ในงานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายข้อ	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 49
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 50
4.10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ..... จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 51
4.11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 52
4.12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากกองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 53
4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากกองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 54
4.14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 55
4.15	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากกองส่งเสริมการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 56
4.16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากกองสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 57
4.17	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการปกครอง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 60
4.19	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 61
4.20	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 62
4.21	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 63
4.22	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 64
4.23	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อภาระงานในภาพรวมทั้ง 5 งาน 65
4.24	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 66
4.25	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ กองคลัง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 67
4.26	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ กองช่าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 68
4.27	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 69
4.28	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ กองส่งเสริมการเกษตร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 70
4.29	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ กองสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 71

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	28
4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36
4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	36
4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	37
4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	37
4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	38
4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	39
4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	40
4.8 จำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม.....	41
4.9 การเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2565 และ 2566.....	59

บทที่ 1

บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และมาตรา 284 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจการปกครอง โดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยดำเนินการปกครองตนเอง จัดตั้งบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การงานบุคคล การเงินและการคลัง

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมามีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

- การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)
- การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 289 ตำบล 3,756 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัย อำเภอสีคิ้ว อำเภอเมือง อำเภอคง อำเภอครบุรี อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนิน อำเภอโนนไทย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอ

เมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัย อำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง
อำเภอสีดา และอำเภอบ้านเหลื่อม

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีหน่วยงานทั้งสิ้น 334 หน่วยงาน
ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 90 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 4 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ เทศบาล
เมืองสีคิ้ว และเทศบาลเมืองเมืองปัก

- เทศบาลตำบล 85 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 243 แห่ง

ทั้งนี้ภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ
ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบ
ชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสา
ธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และ
การท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการ
บริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษา
ทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิ
ปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น
และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของ
ประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง
เพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึง
ประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านประสิทธิภาพ
ของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการ
ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็น
หลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความ
พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนอกจากนี้ เพื่อให้

การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือเป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลัก

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

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

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

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อ.บ.ต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

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

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม

2.1.1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของตำบลหนองสูงเหลื่อม

ตำบลหนองสูงเหลื่อม เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ อยู่ห่างจากอำเภอประมาณ 10 กิโลเมตร

อาณาเขตท้องที่ตำบล

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลใหม่ ตำบลโตนด อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลท่าช้าง ตำบลพระพุทธร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับบ้านโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2) แนวเขตตำบลโดยละเอียด

ทิศเหนือ เริ่มต้นที่จุดตัดทางหมูลาว – บ้านหนองกระทิง ที่พิกัด T.B.

001699 ไปทางทิศเหนือตามกึ่งกลางทางสาธารณะถึงจุดตัดพิกัด

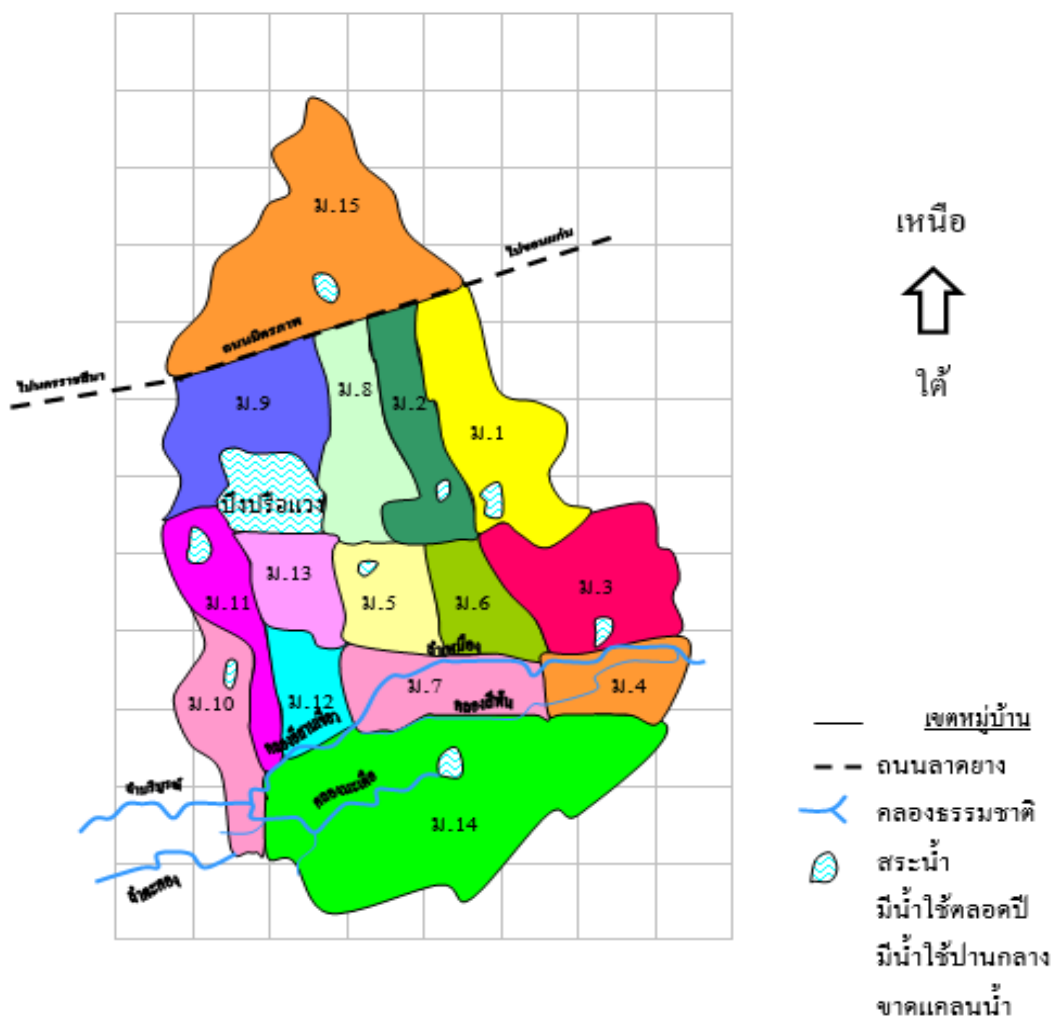
T.B.006731 ระยะทางประมาณ 3.7 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออก

ทิศตะวันออก	<p>ก่อนไปทางทิศใต้ถึงจุดตัดทางเกวียนเก่าที่พิกัด T.B.019727 ระยะทางประมาณ 1.35 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามที่นา ถึงจุดตัดถนนหมูลาวที่พิกัด T.B.025717 ระยะทางประมาณ 1.05 กิโลเมตร ระยะทางรวม 6.1 กิโลเมตร</p>
ทิศใต้	<p>เริ่มต้นจากจุดตัดทางหมูลาว ที่พิกัด T.B.025717 ไปทางทิศใต้ตามแนวเขตบ้านเกราถึงจุดตัดถนนสายบ้านเกรา-ถนนมิตรภาพ ที่พิกัด T.B.029704 ระยะทางประมาณ 1.4 กิโลเมตรไปทางทิศใต้ตามถนนสายบ้านเกรา-มิตรภาพถึงจุดตัดถนนมิตรภาพที่พิกัด T.B.030692 ระยะทางประมาณ 1.4 กิโลเมตรไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามจุดกึ่งกลางถนนสายมิตรภาพถึงจุดตัดที่พิกัด T.B.031693 ระยะทางประมาณ 0.15 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามกึ่งกลางทางเก่าบ้านขาม-บ้านโนนกรด-บ้านรวง ถึงจุดตัดที่พิกัด T.B.034680 ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ ตามกึ่งกลางถนนสายบ้านโนนด่าน-ถนนมิตรภาพ ถึงจุดตัดถนนบ้านเมืองหลวง ที่พิกัด T.B.045667 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านที่นาไปถึงจุดตัดถนนรอบบ้านรวง-บ้านขาม ที่พิกัด T.B.049660 ระยะทางประมาณ 0.8 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ตามจุดกึ่งกลางถนนรอบบ้านรวง-บ้านขาม ถึงเหมืองส่งน้ำที่พิกัด T.B.048654 ระยะทางประมาณ 0.6 กิโลเมตร ไปทาง ทิศใต้ตามเหมืองส่งน้ำ ผ่านเขตบ้านพระวังหาร ถึงทำนบตาเก็งที่พิกัด T.B.059638 ระยะทางประมาณ 2.5 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุดรวมระยะทางประมาณ 11.4 กิโลเมตร</p> <p>เริ่มต้นที่ทำนบตาเก็งที่พิกัด T.B.059638 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามจุดกึ่งกลางห้วยใหญ่หรือห้วยมะเดื่อ ผ่านทิศเหนือของบ้านด่านท่าแดงถึงจุดตัดลำตะคลองใหม่ลำบริบูรณ์ที่พิกัด T.B.030614 ระยะทางประมาณ 4.5 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ตามลำบริบูรณ์ถึงคลองส่งน้ำชลประทานที่พิกัด T.B.022621 ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามคลองส่งน้ำชลประทานถึงจุดตัดทางบ้านโตนด-บ้านพระพุทธร ที่พิกัด T.B.031620 ระยะทางประมาณ 0.9 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุด ระยะทางประมาณ 6.4 กิโลเมตร</p>

ทิศตะวันตก เริ่มต้นที่จุดตัดบ้านโตนด-บ้านพระพุทธ ที่พิกัด T.B.031620 ไปทางทิศเหนือผ่านที่นาถึงทางเข้าบ้านโตนด ที่พิกัด T.B.010636 ระยะทางประมาณ 1.6 กิโลเมตรไปทางทิศเหนือตามจุดกึ่งกลางถนนบ้านโตนด-บ้านโพธิ์น้อย ถึงจุดตัดทางเก่าไปถนนมิตรภาพที่พิกัด T.B.008666 ระยะทางประมาณ 3.3 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามทางเก่าถึงจุดตัดถนนมิตรภาพที่ กม. 17/1 ที่พิกัด T.B.998676 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ไปทางทิศเหนือตามทางเก่า ถึงจุดตัดทางหมูลาว ที่พิกัด T.B.001696 ระยะทางประมาณ 2.3 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุด รวมระยะทางประมาณ 8.7 กิโลเมตร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลี่ยมมีเนื้อที่ประมาณ 42.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,562.5 ไร่

แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลี่ยม
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา



3) ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลหนองงูเห่ามีภูมิประเทศเป็นที่ราบลูกคลื่น และที่ตอนในบริเวณที่ตั้งของ หมู่ 8 , 9 และหมู่ 15

4) ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศทั่วไปของตำบลหนองงูเห่าอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด นครราชสีมา อยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุม 2 ชนิดคือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ(เริ่มตั้งแต่ประมาณ กลางเดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์) มรสุมนี้มีแหล่งกำเนิดจากบริเวณความกดอากาศสูงในซีกโลก เหนือแถบประเทศมองโกเลียและจีนพัดพาเอามวลอากาศเย็นและแห้งจากแหล่งกำเนิดเข้ามาปก คลุมประเทศไทย ทำให้บริเวณจังหวัดนครราชสีมาประสบกับภาวะอากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ง โดยทั่วไปส่วนมรสุม อีกชนิดหนึ่งคือมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ (เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึง กลางเดือนตุลาคม) มรสุมนี้มีแหล่งกำเนิด จากบริเวณความกดอากาศสูงในซีกโลกใต้ บริเวณ มหาสมุทรอินเดีย ซึ่งพัดออกจากศูนย์กลางเป็นลมตะวันออกเฉียงใต้และเปลี่ยนเป็นลมตะวันตกเฉียง ใต้ เมื่อพัดข้ามเส้นศูนย์สูตร พัดพาเอามวลอากาศชื้นจากมหาสมุทรอินเดียมาสู่ประเทศไทย ทำให้ บริเวณจังหวัดนครราชสีมามีเมฆมากและฝนตกชุกโดยทั่วไป

ฤดูกาล

ฤดูกาลของจังหวัดนครราชสีมา พิจารณาตามลักษณะของลมฟ้าอากาศของประเทศ ไทยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้ฤดูหนาว เริ่มต้นประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงประมาณ กลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงที่มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทย และบริเวณ ความกดอากาศสูงจากประเทศจีนซึ่งมีคุณสมบัติเป็นมวลอากาศเย็นและแห้งจะแผ่ลงปกคลุม ประเทศไทยในช่วงดังกล่าว ทำให้บริเวณจังหวัดนครราชสีมาอากาศหนาวเย็นและแห้งทั่วไป ใน บางปีฤดูหนาวอาจเริ่มช้ากว่ากำหนดนี้ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริเวณความกดอากาศสูงจากประเทศจีนที่ แผ่ลงมาปกคลุมประเทศไทยด้วย สำหรับเดือนที่มีอากาศหนาวมากที่สุดจะอยู่ในช่วงเดือนธันวาคม ถึงมกราคมฤดูร้อน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ในระยะนี้เป็นช่วง ว่างของฤดูมรสุม อากาศจะร้อนอบอ้าวโดยทั่วไป โดยเฉพาะเดือนเมษายนจะเป็นเดือนที่มีอากาศ ร้อนอบอ้าวมากที่สุดในรอบปีฤดูฝน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม เป็น ช่วงที่มรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดเอาความชื้นจากทะเลและมหาสมุทรมาปกคลุมประเทศไทย ประกอบกับร่องความกดอากาศต่ำที่พาดอยู่บริเวณภาคใต้ของประเทศไทยจะเลื่อนขึ้นมาพาดผ่าน บริเวณประเทศไทยตอนบน ในระยะนี้อากาศจะมีความชุ่มชื้นมาก ทำให้มีฝนตกชุกมากขึ้นตั้งแต่ ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมเป็นต้นไป โดยเฉพาะเดือนกันยายนเป็นเดือนที่มีฝนตกชุกหนาแน่น มากที่สุดในรอบปี อย่างไรก็ตามนอกจากปัจจัยดังกล่าวที่จะทำให้มีฝนตกชุกแล้ว ยังขึ้นอยู่กับ

อิทธิพลของพายุหมุนเขตร้อนที่เคลื่อนตัวเข้าใกล้หรือเข้าสู่ประเทศไทยในช่วงดังกล่าวด้วย และหลังจากกลางเดือนตุลาคมเป็นต้นไปฝนจะเริ่มลดน้อยลงอย่างรวดเร็ว

5) ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินทั่วไปของตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มี 2 ลักษณะ คือ ดินร่วนปนทราย และดินเหนียว การใช้ที่ดินในตำบลหนองงูเหลือมมีลักษณะการใช้ที่ดินให้เป็นประโยชน์ ดังนี้

ตารางแสดงการใช้ที่ดินในตำบลหนองงูเหลือม

ประเภท	จำนวนพื้นที่	
	ไร่	ร้อยละ
1. พื้นที่เกษตรกรรม	17,657	66%
2. พื้นที่ที่อยู่อาศัย	3,710	14%
3. พื้นที่แหล่งน้ำ	1,291	5%
4. พื้นที่สาธารณะอื่น ๆ	3,905	15%
รวม	26,563	100

6) ลักษณะของแหล่งน้ำ

ลุ่มน้ำและแหล่งน้ำของตำบล ในตำบลหนองงูเหลือม มีลำน้ำที่ไหลผ่าน คือ ลำบริบูรณ์ ซึ่งแยกจากลำตะคอง ลำบริบูรณ์ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเกษตรกรทั้งในฤดูกาลผลิตและหลังฤดูกาลผลิตเป็น จำนวนมาก ลำบริบูรณ์ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งน้ำต่าง ๆ เป็นจำนวนมากส่วนใหญ่ล้วนแต่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเกษตรกรทั้งสิ้น

แหล่งน้ำต่าง ๆ ที่ได้รับการพัฒนาให้เกิดประโยชน์ยังสามารถแบ่งออกเป็นแหล่งน้ำขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อการวางแผนพัฒนาลุ่มแม่น้ำของตำบลและแหล่งน้ำเหล่านี้ยังเกิดประโยชน์ต่อภาคอุตสาหกรรมโดยได้นำน้ำไปใช้ในกระบวนการผลิตอีกด้วย

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นที่มีอยู่ในตำบลเป็นแหล่งน้ำใหม่ซึ่งได้รับการพัฒนาจากงบประมาณต่าง ๆ ของรัฐแหล่งน้ำเหล่านี้จะเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในตำบล ในลักษณะของการอุปโภคและภาคอุตสาหกรรม

แหล่งน้ำตามธรรมชาติในตำบลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดคือ บึงปรือแวง ซึ่งมีขนาดเนื้อที่ประมาณ 884 ไร่ ปัจจุบันกำลังได้รับการพัฒนาจากหลายหน่วยงาน ประโยชน์ที่ได้รับจากบึงปรือแวงนี้ มีประโยชน์ต่อประชากรในตำบลอย่างมาก เช่น การใช้น้ำในการทำประปอนามัย ซึ่งได้รับ

การสนับสนุนจากกรมอนามัยและกรมทรัพยากรน้ำ ในปัจจุบันการประปาตำบลหนองงูเห่ล้อมเป็นผู้ดำเนินการโดยการควบคุมดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม โดยชาวบ้าน 15 หมู่บ้านได้รับประโยชน์จากการใช้น้ำในการเกษตร การใช้น้ำในกระบวนการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมและในอนาคต บึงปรือแวงจะได้รับการพัฒนาเป็นสถานที่ราชการ หรือพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกต่อไป

7) ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตพื้นที่ของตำบลหนองงูเห่ล้อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ไม้
อยู่ในเขตป่าไม้

2.1.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

ตำบลหนองงูเห่ล้อม แบ่งการปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน และอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด คือ บ้านโนนกราด หมู่ 1 บ้านหนองงูเห่ล้อม หมู่ 2 บ้านรวง หมู่ 3 บ้านพระวังหาร หมู่ 4 บ้านสวาสดี หมู่ 5 บ้านสวาสดี หมู่ 6 บ้านประกายปรัง หมู่ 7 บ้านนาตาวงษ์ หมู่ 8 บ้านโนนหมั่น หมู่ 9 บ้านโตนด หมู่ 10 บ้านเสม็ด หมู่ 11 บ้านโพธิ์น้อย หมู่ 12 บ้านโพธิ์ปรือแวง หมู่ 13 บ้านสลักไต่ หมู่ 14 บ้านหนองแดง หมู่ 15 รวม 15 หมู่บ้าน

2) การเลือกตั้ง

ตำบลหนองงูเห่ล้อม มีการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 มีจำนวนสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นดังต่อไปนี้

1. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	15	คน
2. คณะผู้บริหาร	จำนวน	4	คน

2.1.3 ประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลหนองงูเห่ล้อม มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,065 คน แยกเป็นชายจำนวน 5,884 คน หญิงจำนวน 5,181 คน ดังต่อไปนี้

ตารางแสดงจำนวนประชากรในตำบลหนองงูเหลือม

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
บ้านโนนกราด	1	443	487	930	251
บ้านหนองงูเหลือม	2	285	298	583	175
บ้านรวง	3	411	413	824	221
บ้านพระวังหาร	4	190	208	398	111
บ้านสวาสดี	5	184	227	411	121
บ้านสวาสดี	6	179	192	371	102
บ้านประกายปรัง	7	261	287	548	173
บ้านนาตาวงษ์	8	595	620	1,215	390
บ้านโนนหมั่น	9	676	701	1,377	551
บ้านโตนด	10	277	275	552	162
บ้านเสม็ด	11	222	203	425	129
บ้านโพธิ์น้อย	12	300	344	644	171
บ้านโพธิ์ปรีอแวง	13	373	403	776	230
บ้านสลักไถ	14	269	310	579	187
บ้านหนองแดง	15	219	213	432	239
รวม 15 หมู่บ้าน		4,884	5,181	10,065	3,213

ที่มา : สำนักงานทะเบียนอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ข้อมูล เดือน สิงหาคม พ.ศ.2566

ตำบลหนองงูเหลือม มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,065 คน แยกตามช่วงอายุได้ดังต่อไปนี้

ช่วงอายุของประชากร	ชาย	หญิง	รวม
อายุ 0 - 3 ปี	149	155	304
อายุ 4 - 6 ปี	140	140	280
อายุ 7 - 12 ปี	317	313	630
อายุ 13 - 15 ปี	163	174	337
อายุ 16 - 18 ปี	180	169	349
อายุ 19 - 59 ปี	2,988	2,967	5,955
อายุ 60 - 69 ปี	522	618	1,140
อายุ 70 - 79 ปี	284	397	681
อายุ 80 - 89 ปี	123	208	331
อายุ 90 ปีขึ้นไป	18	40	58
รวม	4,884	5,181	10,065

ที่มา : สำนักงานทะเบียนอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ข้อมูล เดือน สิงหาคม พ.ศ.2566

2.1.4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

ในตำบลหนองงูเหลือมมีโรงเรียนทั้งระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา

1.1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

1.2) โรงเรียนระดับประถมศึกษาในตำบลหนองงูเหลือม

1. โรงเรียนชุมชนวัดรวง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
นักเรียนมาจากหมู่ที่ 1,2,3 (หมู่ 9 ต.โตนด อ.โนนสูง)
2. โรงเรียนอำนวยการศิลปสารกิจ ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
นักเรียนมาจากหมู่ที่ 4,5,6,7
3. โรงเรียนบ้านนาตาวงษ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 8

นักเรียนมาจากหมู่ที่ 8,9,13,15

4. โรงเรียนสมานมิตรวิทยา ตั้งอยู่หมู่ที่ 12

นักเรียนมาจากหมู่ที่ 10,11,12,13

5. โรงเรียนวัดสลักไถ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 14

นักเรียนมาจากหมู่ที่ 14 , หมู่ 6 ต.ท่าช้าง

1.3) โรงเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา

มีจำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนหนองงูเห่าล้อมพิทยาคม ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 นักเรียนมา

จาก

ทุกหมู่บ้านในตำบล และจากตำบลใกล้เคียง เช่น ตำบลโตนด อำเภอโนนสูง ตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ มีครูและนักเรียนดังนี้

2) สาธารณสุข

โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ (ถ้ามี) สังกัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาตาวงษ์

- เป็นของท้องถิ่น จำนวน - แห่ง เต็มคนไข้ จำนวน 7 เต็ม
- เป็นของเอกชน จำนวน - แห่ง เต็มคนไข้ จำนวน - เต็ม
- เป็นของรัฐบาล จำนวน 1 แห่ง เต็มคนไข้ จำนวน 1 เต็ม
- ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน - แห่ง
- คลินิกเอกชน จำนวน - แห่ง

บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลทุกแห่ง ทุกสังกัดในเขต

พื้นที่

- แพทย์ จำนวน - คน
- พยาบาล จำนวน 4 คน
- ทันตแพทย์ จำนวน - คน
- เภสัชกร จำนวน - คน
- เจ้าพนักงานส่งเสริมสาธารณสุข จำนวน 4 คน
- พนักงานอนามัย จำนวน - คน
- เจ้าพนักงานสุขาภิบาล จำนวน - คน
- เจ้าพนักงานสาธารณสุข จำนวน - คน
- อสม 211 คน

ผู้เข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลสังกัด (จำนวนต่อปี)

- ท้องถิ่น 560 คน ผู้ป่วยใน - คน ผู้ป่วยนอก 560 คน

- เอกชน 4,517 คน ผู้ป่วยใน - คน ผู้ป่วยนอก 4,517 คน
- รัฐบาล 3,003 คน ผู้ป่วยใน - คน ผู้ป่วยนอก 3,003 คน
- ศูนย์บริการสาธารณสุข - คน

สาเหตุการเจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลและศูนย์บริการสาธารณสุขทุก

แห่ง

- อุบัติเหตุ 4,305 ราย/ปี คิดเป็นงบประมาณในการรักษาทั้งสิ้น 642,727

บาท

- สาเหตุโรคเรื้อรัง 4,624 ราย/ปี คิดเป็นงบประมาณในการรักษาทั้งสิ้น

962,405

บาท

- ประเภทการเจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลและศูนย์บริการ

สาธารณสุข

ทุกแห่ง อันดับแรก

1. โรคระบบไหลเวียนโลหิต
2. โรคระบบต่อมไร้ท่อ โภชนาการ และเมตาบอลิสม
3. โรคระบบย่อยอาหาร
4. โรคระบบกล้ามเนื้อ
5. โรคระบบทางเดินหายใจ

3) อาชญากรรม

ตำบลหนองงูเหลือมมีป้อมตำรวจ 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 9 ตำบลหนองงูเหลือม

อำเภอ

เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา และมีการติดตั้งจุดตรวจภายในตำบล

ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่ หมู่ 8 ตำบลหนองงูเหลือม

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา สมาชิก อปพร. จำนวน 116 คน มีการออกตรวจ
ตระเวนรักษาความปลอดภัยในเขตพื้นที่ตำบลทุกวัน

4) ยาเสพติด

-

5) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์

2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

2.1.5 ระบบบริการพื้นฐาน

2.1.5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมของตำบลมีเส้นทางคมนาคมทั้งภายในตำบลและระหว่างตำบล เส้นทางคมนาคมที่สำคัญ มีดังนี้

1) ถนนระหว่างตำบล

ถนนโยธาธิการ

1. ถนนลาดยาง เชื่อมต่อระหว่างทางหลวงหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) กับอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ผ่านหมู่บ้านหมู่ที่ 9 , 8 , 2 , 5 , 6 , 7 , 4 , 14 ระยะทางประมาณ 8 กิโลเมตร

2. ถนนลาดยาง เชื่อมต่อระหว่างตำบลหนองสูงเชื่อมกับตำบลบ้านโพธิ์ ผ่านหมู่ที่ 10,11,12,13,8 ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร

3. ถนนลาดยาง เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านหมู่ที่ 5 , 6 , 12 ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร

ถนนสาธารณะ

1. ถนนลูกรัง เชื่อมต่อระหว่างหมู่ที่ 12 กับหมู่ 7 ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร

2. ถนนลูกรัง เชื่อมต่อระหว่างหมู่ 8 , 3 , 1 กับตำบลโพนด อำเภอนโนนสูง ระยะประมาณ 2 กิโลเมตร

2) ถนนภายในตำบล

ถนนสาธารณะ

1. ถนนดิน ถนนในตำบลส่วนมากยังเป็นถนนดินเชื่อมต่อระหว่างบ้านแต่ละหมู่บ้านเชื่อม กับถนนลาดยาง ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร

2. ถนนลูกรัง เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้านภายในตำบลและเชื่อมกับถนนลาดยาง ระยะทางประมาณ 1.50 กิโลเมตร

3. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้านภายในตำบลและเชื่อมกับถนนลาดยาง ระยะทางประมาณ 4.50 กิโลเมตร

4. ถนนลาดยาง เชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้านภายในตำบล และเชื่อมกับถนนมิตรภาพ ระยะทางประมาณ 8.50 กิโลเมตร

2.5.1.2 การไฟฟ้า

ในตำบลหนองงูเหลือม ได้รับการกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโนนสูงสำหรับหมู่ที่ 15 ,การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเฉลิมพระเกียรติ สำหรับหมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 และ 14 และการไฟฟ้าอำเภอเมืองนครราชสีมา สำหรับหมู่ที่ 10,11,12 และ 13 แต่ยังมีประชาชนจำนวนน้อยยังไม่มีไฟฟ้าใช้

2.5.1.3 การประปา

ในตำบลหนองงูเหลือม มีระบบประปาในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลและประปาหมู่บ้านดำเนินการให้บริการประชาชนดังนี้

1. การประปาที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมบริหารงาน

- 1) ประปาบ้านโพธิ์ปรีอแวง ให้บริการประชาชน หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 13
- 2) ประปาบ้านโนนกราด ให้บริการประชาชน หมู่ที่ 1
- 3) ประปาบ้านเสม็ด ให้บริการประชาชน หมู่ที่ 10 หมู่ที่ 11 หมู่ที่ 12 และหมู่ที่ 13
- 4) ประปาบ้านโพธิ์ปรีอแวง (ตัวใหม่) ให้บริการประชาชน หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 7 และหมู่ที่ 14
- 5) ประปาบ้านหนองแดง ให้บริการประชาชน หมู่ที่ 15

2. การประปาที่หมู่บ้านบริหารงาน

- 1) ประปาบ้านรวง ให้บริการประชาชน หมู่ที่ 3
- 2) ประปาบ้านโนนหมั่น ให้บริการประชาชน หมู่ที่ 9

2.1.5.4 โทรศัพท์ ประชาชนส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัว

2.1.5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

-ไปรษณีย์ตำบล 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 9

2.1.6 ระบบเศรษฐกิจ

ประชากรในตำบลร้อยละ 83 ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรม โดยสภาพที่ตั้งของตำบลเป็นที่ราบลูกคลื่นเหมาะแก่การทำนา ซึ่งมีการทำนาปีละ 1 ครั้ง (บางหมู่บ้านทำนาปรัง รวมประมาณ 1,000 ไร่) โดยอาศัยน้ำฝน และน้ำชลประทานจากคลองสีพัน ลำเหมืองโนนแค คลอง

มะเดื่อ คลองอีสานเขียวและบึงปรือแวง ในบริเวณที่ดอนซึ่งเป็นที่ตั้งของหมู่ 8,9,15 มีโรงงานอุตสาหกรรมมาก่อตั้งทำให้ประชากรในตำบลมีรายได้ จากการจ้างแรงงานนอกจากนี้ยังมีการปลูกพืชสวนบริเวณที่อยู่อาศัยเช่นน้อยหน่ามะพร้าว มะม่วง เป็นต้น

ในบางหมู่บ้านประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน คือ การทำเสื่อกกตีเหล็ก เครื่องจักสาน ทำไม้กวาด ในฤดูหลังการเก็บเกี่ยวข้าวเกษตรกรทำการปลูกต้นหอม กระเทียม เพื่อค้าขายสามารถสร้างรายได้เสริมให้แก่ครอบครัวและมีอาชีพนอกจากภาคเกษตรกรรมร้อยละ 17 เช่น ค้าขาย รับราชการ ลูกจ้าง เป็นต้น

2.1.6.1 การเกษตร

1) ผลผลิต

ผลผลิตที่สำคัญของตำบลได้แก่ ผลผลิตทางการเกษตร จากสถิติปี 2558 พอสรุปได้คือ

ข้าวนาปี	ปลูกในพื้นที่	11,899.50	ไร่
	ผลผลิตเฉลี่ย	500	กิโลกรัม/ไร่
	ผลผลิตรวม	5,945	ตัน
	มูลค่า	95,192,000	บาท
ข้าวนาปรัง	ปลูกในพื้นที่	2,545	ไร่
	ผลผลิตเฉลี่ย	700	กิโลกรัม/ไร่
	ผลผลิตรวม	1,781	ตัน
	มูลค่า	24,941,000	บาท
หอมแบ่ง	ปลูกในพื้นที่	56	ไร่
	ผลผลิตเฉลี่ย	2,000	กิโลกรัม/ไร่
	ผลผลิตรวม	112	ตัน
	มูลค่า	5,600,000	บาท
มันสำปะหลัง	ปลูกในพื้นที่	419	ไร่
	ผลผลิตเฉลี่ย	4,000	กิโลกรัม/ไร่
	ผลผลิตรวม	1,676	ตัน
	มูลค่า	10,000,000	บาท

2.1.6.2 การประมง

ในพื้นที่ตำบลหนองงูเหลือมไม่มีการประกอบอาชีพด้านการประมง

2.1.6.3 การปศุสัตว์

ด้านการปศุสัตว์ ประชากรในพื้นที่ตำบลหนองงูเหลือม มีการเลี้ยงสุกร เลี้ยงโค เลี้ยงไก่ เลี้ยงเป็ด

2.1.6.4 การบริการ

ด้านการบริการในตำบลหนองงูเหลือมมีหน่วยธุรกิจด้านการบริการดังนี้

- ปั้มน้ำมันและก๊าซ	8	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	9	แห่ง
- โรงเรียนขนาดใหญ่	1	แห่ง
- โรงเรียนชุมชน	10	แห่ง

2.1.6.5 การท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวในเขตตำบลหนองงูเหลือมมีศูนย์รวมจิตใจทางด้านพุทธศาสนา สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้แก่วัดรวง ตั้งอยู่ที่บ้านรวงหมู่ที่ 3 และวัดสมานมิตร ตั้งอยู่ที่บ้านโพธิ์น้อยหมู่ที่ 12

2.1.6.6 อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมในตำบลมีทั้งอุตสาหกรรมในครัวเรือนและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ดังนี้

1. อุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่นการทำเสื่อกก ในหมู่ 4,5,6,7,14 การทำไม้กวาดหมู่ 9การตีเหล็ก หมู่ 8,13 การทำเครื่องจักรสานหมู่ที่ 2,8
2. อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ โรงสีข้าวขนาดใหญ่ส่งออกหมู่ที่ 8,โรงงานเย็บผ้า หมู่ที่ 8,9,15 โรงงานขึ้นรูปเหล็กหมู่ที่ 9 ,โรงงานบรรจุก๊าซ หมู่ที่ 8 , โรงงานกลึงเหล็ก หมู่ที่ 2 , โรงงานผลิตซีอิ้ว หมู่ที่ 2 โรงงานผลิตคอนกรีตสำเร็จรูป หมู่ที่ 15

2.1.6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

จำนวนกลุ่มทุกประเภท 23 กลุ่ม แยกประเภทกลุ่มได้ดังนี้

-กลุ่มออมทรัพย์	15	กลุ่ม
-กลุ่มอาชีพ	8	กลุ่ม

2.1.6.8 แรงงาน

จากจำนวนประชากรของตำบลหนองงูเหลือมทั้งหมด 9,977คน ประชากรที่มีอยู่ในวัยแรงงาน (ช่วงอายุ 19-60 ปี) มีประมาณ 6,112 คน หรือร้อยละ 70.75 ของประชากรทั้งตำบล ประชากรในวัยแรงงานนี้ประมาณร้อยละ 65 เป็นประชากรในภาคเกษตรกรรม ส่วนแรงงานที่เหลือร้อยละ 20 เป็นแรงงานนอกภาคเกษตรกรรม ได้แก่ผู้รับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม ค้าขาย

รับราชการก่อสร้างเป็นต้นและสำหรับประชากรในวัยแรงงานทั้งหมดนี้ประมาณร้อยละ 15 เป็นผู้ว่างงานแบบซ่อนเร้น ได้แก่ ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับต่างๆ

2.1.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

2.1.7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรในตำบลหนองงูเหลือมส่วนใหญ่ นับถือ ศาสนาพุทธ ในเขตตำบลหนองงูเหลือม มีวัดจำนวนทั้งหมด 10 แห่ง ดังนี้

- | | | |
|--------------------------|--------------------|----------------------------------|
| 1. วัดโนนโบสถ์ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 | ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 1,2 |
| 2. วัดรวง | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 | ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 1,2,3 |
| 3. วัดพระวังหาร | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 | ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 4 |
| 4. วัดอำนวยการศิลปสารกิจ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 | ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 5,6,7 |
| 5. วัดโนนนางแก้ว | ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 | ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 8 |
| 6. วัดโนนหมั่น | ตั้งอยู่หมู่ที่ 9 | ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 9 |
| 7. วัดสมานมิตร | ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 | ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 10,11,12 |
| 8. วัดโพธิ์ปรีอแวง | ตั้งอยู่หมู่ที่ 13 | ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 13 |
| 9. วัดหนองแดง | ตั้งอยู่หมู่ที่ 15 | ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 15 |
| 10. วัดคูเมืองเก่า | ตั้งอยู่หมู่ที่ 15 | ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 15 และหมู่ 16 |

2.1.7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีประจำปีและงานประจำปี ของตำบลหนองงูเหลือม งานฉลองวันแห่งชัยชนะของท่านท้าวสุรนารีการสืบสานวัฒนธรรมประเพณีวันเข้าพรรษา

2.1.7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาลิ้น

ภูมิปัญญาประจำปีของตำบลหนองงูเหลือม มีดังนี้

- 1) นายจำลอง โปร่งกลาง มีความรู้ด้านงานไม้ ทำตู้ กังหัน งานซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า ม.1
- 2) นายแฉล้ม คงฤทธิ์ ศิลปะหัตถกรรมและสิ่งทอ สานไซ ตะกร้า แพทย์แผนไทย ลูกกรจัดยาชุด ม.2
- 3) นายชม เชาวน์มะเริง ปราชญ์ด้านศาสนา ประเพณีและพิธีกรรม เพลงโคราช เพลงพื้นบ้าน ม.3
- 4) นายสุชิน มอญกลาง ปราชญ์ด้านการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร ทำน้ำหมัก ม.4
- 5) นายสร้อย ชะวางกลาง ศิลปะหัตถกรรมและสิ่งทอ ม.5
- 6) นายแหลม มามาก ศิลปะหัตถกรรมและสิ่งทอ ม.7

- 7) นายพิน ป้ายงูเหลือม เกษตรกรรมและการทำมาหากิน ด้านวัสดุก่อสร้าง ม.7
- 8) นายเกียรติพล ศรีโพธิ์ ปราชญ์ด้านศาสนา ประเพณีและพิธีกรรม ม.9
- 9) นายสวด เจียมโพธิ์ ด้านเกษตรกรรมทำมาหากิน ม.10
- 10) นายสนาม จันทร์น้อม ศิลปะหัตถกรรมและสิ่งทอ ม.13
- 11) นายวีรพงษ์ หมอกโพธิ์ ด้านเกษตรกรรมทำมาหากิน ม.14
- 12) นายประสิทธิ์ พวงเกาะ ปราชญ์ด้านศาสนา ประเพณีและพิธีกรรม เกษตรกร ม.

15

2.1.7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมือง ของตำบลหนองงูเหลือมได้แก่ ขนมห่อมัดไม้กวาดเสียนตาล

2.1.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

2.1.8.1 น้ำ

1. แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลุ่มน้ำและแหล่งน้ำของตำบล ในตำบลหนองงูเหลือม มีลำน้ำที่ไหลผ่าน คือ ลำบริบูรณ์ ซึ่งแยกจากลำตะคลอง ลำบริบูรณ์ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเกษตรกรทั้งในฤดูกาลผลิตและหลังฤดูกาลผลิตเป็นจำนวนมาก ลำบริบูรณ์ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งน้ำต่างๆ เป็นจำนวนมากส่วนใหญ่ล้วนแต่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเกษตรกรทั้งสิ้น แหล่งน้ำต่างๆ

แหล่งน้ำต่างๆ ที่ได้รับการพัฒนาให้เกิดประโยชน์ยังสามารถแบ่งออกเป็นแหล่งน้ำขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อการวางแผนพัฒนาลุ่มแม่น้ำของตำบลและแหล่งน้ำเหล่านี้ยังเกิดประโยชน์ต่อภาคอุตสาหกรรมโดยได้นำน้ำไปใช้ในกระบวนการผลิตอีกด้วย

2. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

แหล่งน้ำที่มีอยู่ในตำบลเป็นแหล่งน้ำใหม่ซึ่งได้รับการพัฒนาจากงบประมาณต่างๆ ของรัฐแหล่งน้ำเหล่านี้จะเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในตำบล ในลักษณะของการอุปโภค และภาคอุตสาหกรรม

2.1.8.2 ป่าไม้

ในพื้นที่ไม่มีป่าไม้

2.1.8.3 ภูเขา

ในพื้นที่ไม่มีภูเขา

2.1.8.4 คุณภาพทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติในตำบลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดคือ บึงปรือแวง ซึ่งมีขนาดเนื้อที่ประมาณ 884 ไร่ ปัจจุบันกำลังได้รับการพัฒนาจากหลายหน่วยงาน ประโยชน์ที่ได้รับจากบึงปรือ

วางนี้มีประโยชน์ต่อประชากรในตำบลอย่างมาก เช่น การใช้น้ำในการทำประปาอนามัย ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากกรมอนามัยและกรมทรัพยากรน้ำ ในปัจจุบันการประปาดำบลหนองงูเห่าเป็น ผู้ดำเนินการโดยการควบคุมดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า โดยชาวบ้าน 15 หมู่บ้านได้รับประโยชน์จากการใช้น้ำในการเกษตร การใช้น้ำในกระบวนการผลิตของโรงงาน อุตสาหกรรมและในอนาคต บึงปรือแวงจะได้รับการพัฒนาเป็นสถานที่ราชการ หรือพัฒนาเป็น แหล่งท่องเที่ยวอีกต่อไป

2.1.9 อื่นๆ

จุดเด่นของพื้นที่

พื้นที่ในตำบลหนองงูเห่าทั้งหมดประมาณ 42.5 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 26,563 ไร่ แบ่งเป็นพื้นที่เพื่อการเกษตรกรรมประมาณ 14,919 ไร่ พื้นที่อยู่อาศัย 6,448 ไร่ และพื้นที่สาธารณะอื่นๆ 3,905 ไร่ พื้นที่แหล่งน้ำ 1,291 ไร่

พื้นที่เกษตรกรรมประมาณ 14,919 ไร่ ครอบคลุมหมู่บ้านทั้งหมดภายในตำบลลักษณะ ทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มทำให้เหมาะแก่การทำนา ซึ่งผลผลิตที่ได้นั้นมีปริมาณสูง

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมาย ไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่น่าให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่นความสะอาดสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสุขภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดาเสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่าไว้ว่า 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 Hinshaw and Atwood (1982:170-171) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ขณะที่ Aday and Andersen (1971:4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะคติ 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 ถ้ำคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งหมดก่อนมารับบริการขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตทริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการ

อย่างเพียงพอ 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 ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิพร สุนทร และคณะ (2566) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนก เป็นงานพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน (2) ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม ประจำปี งบประมาณ 2566 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวก (3) ข้อเสนอแนะของ ประชาชนต่อการ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ควรมีมิตรไมตรี การ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการโดยจะต้องอยู่ในพื้นฐานของความเป็นมิตร ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มี ความรู้ในการรักษาเบื้องต้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมี ทศนคติที่ถูกต้องในการ ให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ควรมีการจัดทำศูนย์และ คลังข้อมูลผู้รับบริการ อย่างเป็นระบบ

ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญา มาก และสัททยา วิเศษ (2565) ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผล การศึกษา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียง พราวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้าน ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่ แตกต่างกัน จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการ 1-3 มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา; Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus Corresponding author, e-mail: somyot_pan@hotmail.co.th, Tel. 089-9989987 194 | The Journal of Research and Academics Vol. 5 No. 3 (May-June 2022) เสริมสร้างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

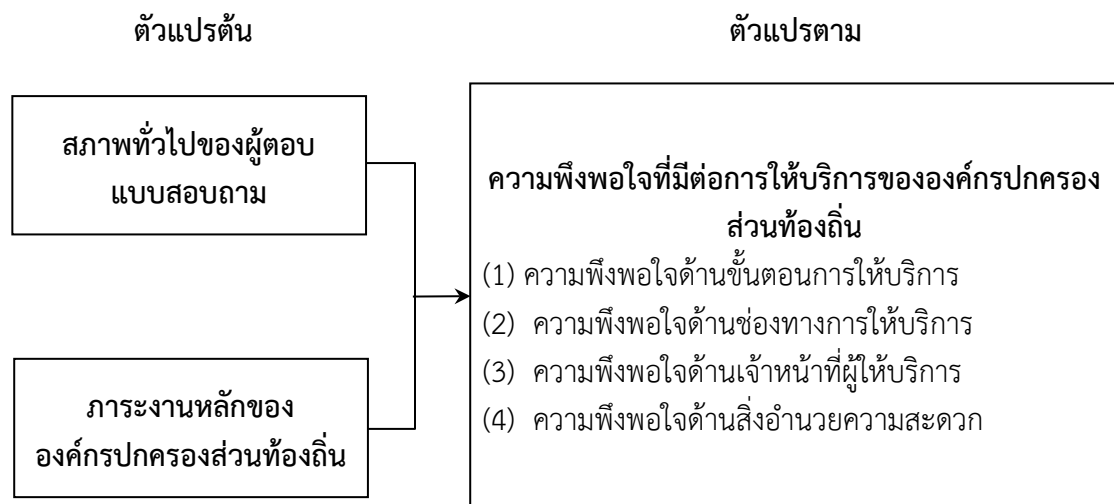
ธนาภรณ์ พลเคน (2563) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล บางเพ็ญ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.02 ในส่วนความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ พบว่า ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวม อยู่ ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง มากที่สุด (r) เท่ากับ .863 และการให้บริการ สามารถส่งผล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ การให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้ร้อยละ 93.5 ($R^2 \text{ adj} = .936$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .967

นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนาคู จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนาคู จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ จำนวน 10,065 คน จาก 15 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านโนนกรด หมู่ที่ 2 บ้านหนองสูงเหนือ หมู่ที่ 3 บ้านรวงหมู่ที่ 4 บ้านพระวังหารหมู่ที่ 5 บ้านสาวสดีหมู่ที่ 6 บ้านสาวสดีหมู่ที่ 7 บ้านประกายปรังหมู่ที่ 8 บ้านนาดาวงษ์หมู่ที่ 9 บ้านโนนหมันหมู่ที่ 10 บ้านโตนดหมู่ที่ 11 บ้านเสม็ดหมู่ที่ 12 บ้านโพธิ์น้อยหมู่ที่ 13 บ้านโพธิ์ปรีอวงหมู่ที่ 14 บ้านสลักไต่และหมู่ที่ 15 บ้านหนองแดง

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

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

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{10,065}{1 + 10,065 (0.05)^2} = 385 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 15 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านโนนกรด	930	9.24	37
บ้านหนองงูเหลือม	583	5.79	23
บ้านรวง	824	8.19	33
บ้านพระวังหาร	398	3.95	16
บ้านสวาสดีม.5	411	4.08	16
บ้านสวาสดีม.6	371	3.69	15
บ้านประกายปรัง	548	5.44	22
บ้านนาตาวงษ์	1,215	12.07	48
บ้านโนนหมั่น	1,377	13.68	55
บ้านโตนด	552	5.48	22
บ้านเสม็ด	425	4.22	17
บ้านโพธิ์น้อย	644	6.40	26
บ้านโพธิ์ปรีอวาง	776	7.71	31
บ้านสลักไผ่	579	5.75	23
บ้านหนองแดง	432	4.29	17
รวม	10065	100	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนกันยายน 2566 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อมนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละโดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

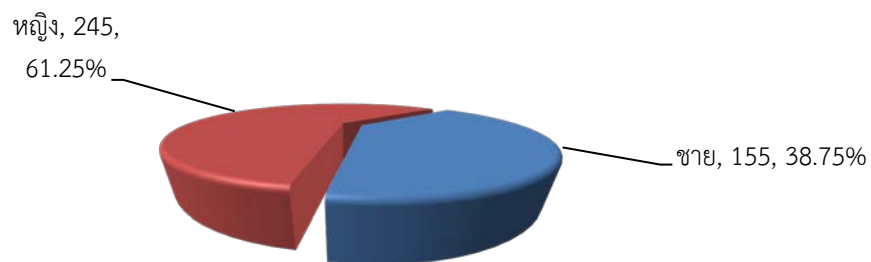
- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อมของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม
- 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ



4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

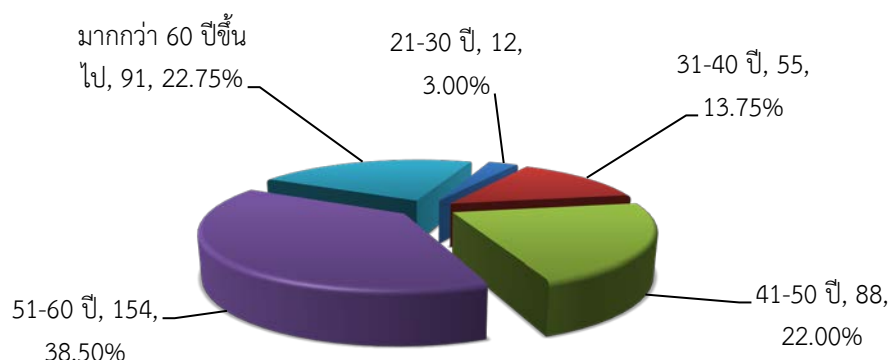
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.25 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 38.75 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

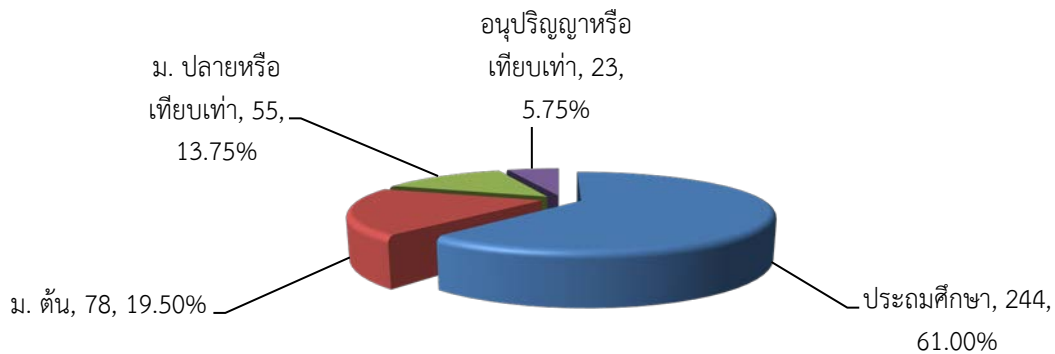
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.50 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี รองลงมาคืออายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.75 และร้อยละ 22.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

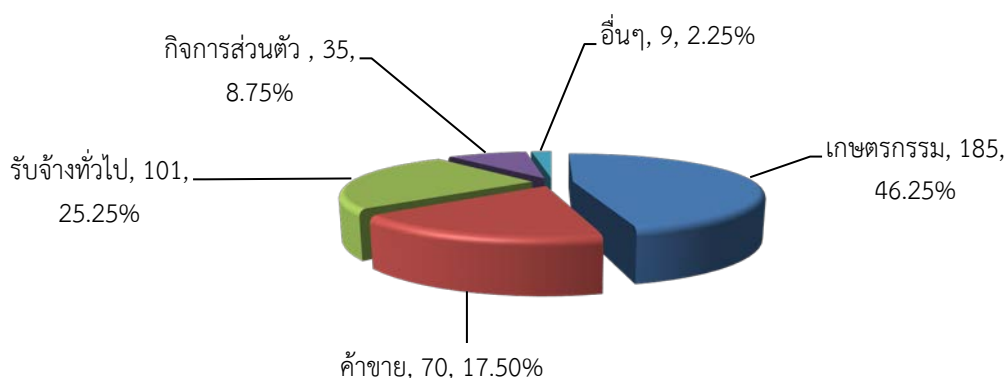
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 19.50 และร้อยละ 13.75 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

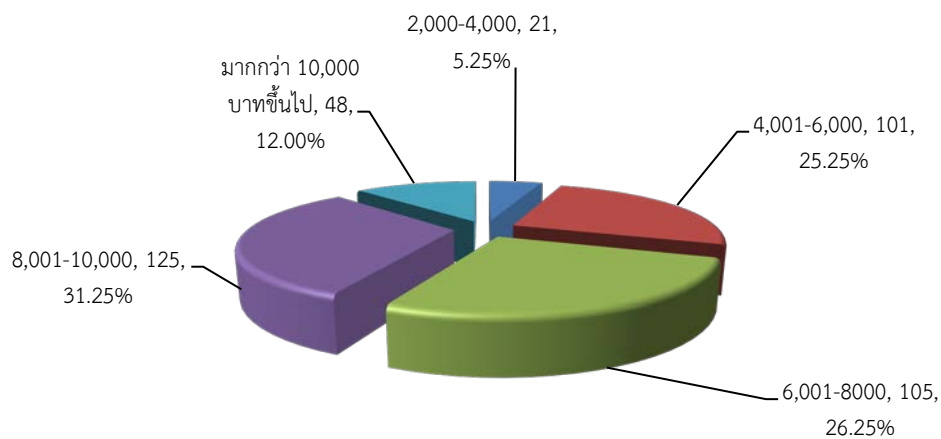
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.25 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.25 และร้อยละ 17.50 ประกอบค้าขาย ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

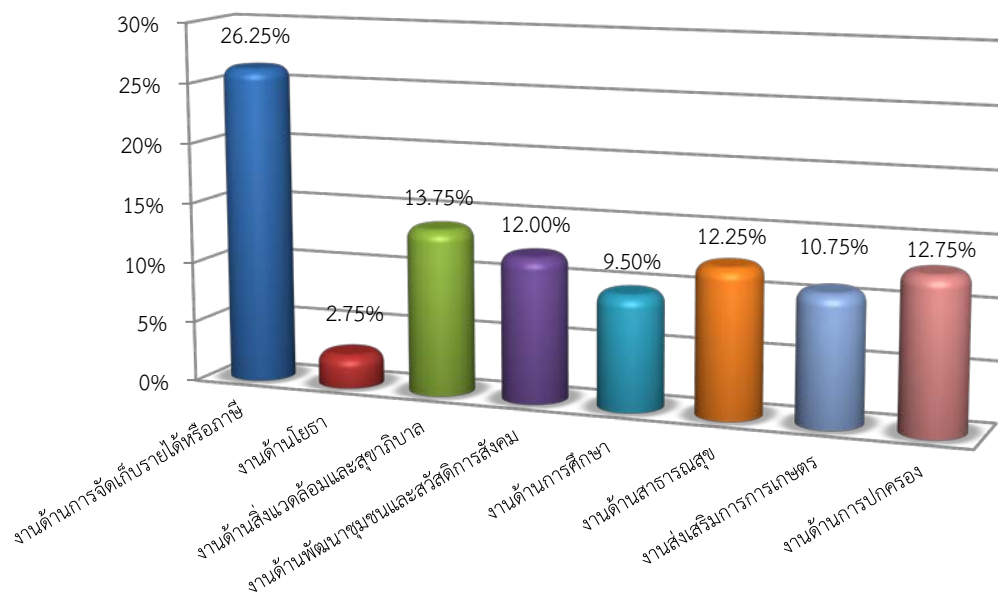
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.25 และร้อยละ 25.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท ตามลำดับ แสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

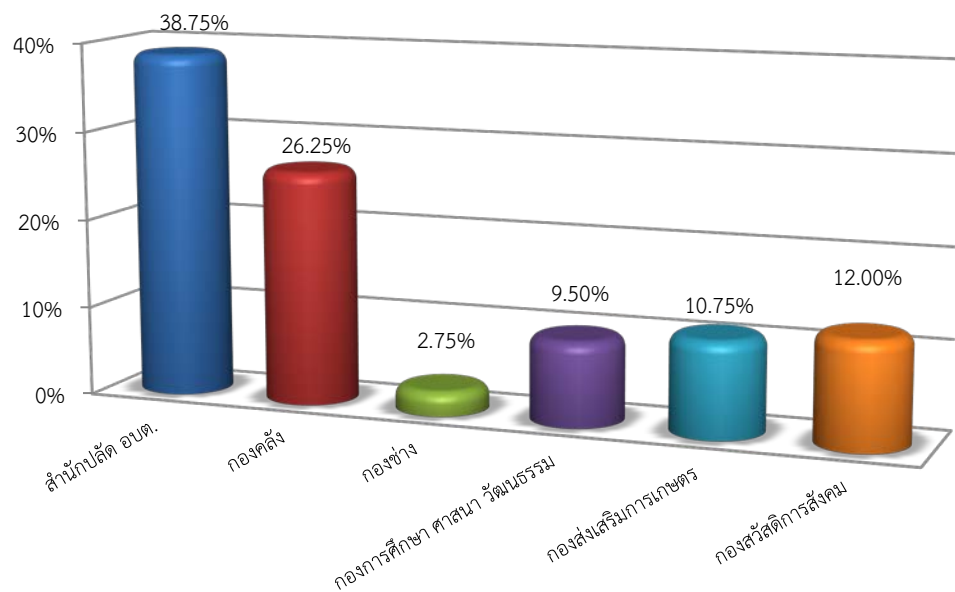
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 26.25 รับบริการเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี รองลงมารับบริการเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 13.75 และร้อยละ 12.75 รับบริการงานด้านการปกครอง ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

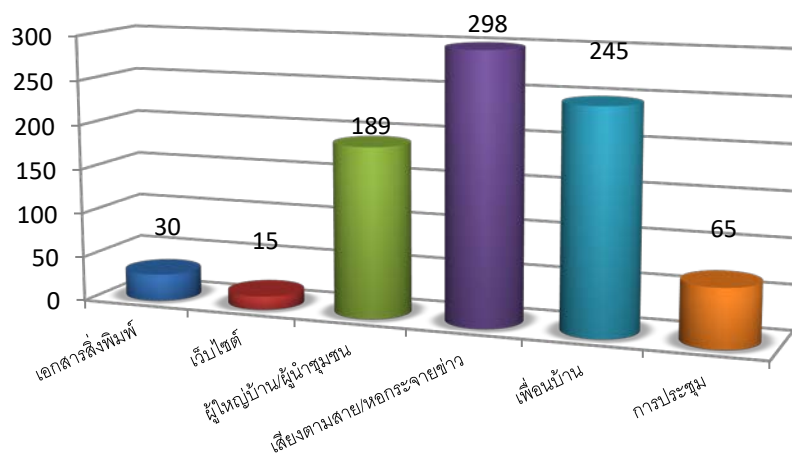
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 38.75 รับบริการส่วนงานสำนักปลัด รองลงมารับบริการส่วนงานกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 26.25 และร้อยละ 14.75 รับบริการส่วนงานกองสวัสดิการสังคม ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดใน ภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหืองของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหือง จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน การประชุม เอกสารสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสารสิ่งพิมพ์	เว็บไซต์	ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย	เพื่อนบ้าน	การประชุม
จำนวน	30	15	189	298	245	65

หมายเหตุ :ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 จำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหือง

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ คือ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ



4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือ้ม ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.90	0.31	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.86	0.37	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.89	0.33	มากที่สุด
4. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.34	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.85	0.37	มากที่สุด
รวม	4.87	0.34	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือ้มในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และเรื่องมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ



4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ โปรแกรมไลน์ เฟสบุ๊ค	4.84	0.38	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.85	0.36	มากที่สุด
3. การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว	4.86	0.35	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.88	0.33	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.87	0.35	มากที่สุด
รวม	4.86	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อมในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องการใช้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

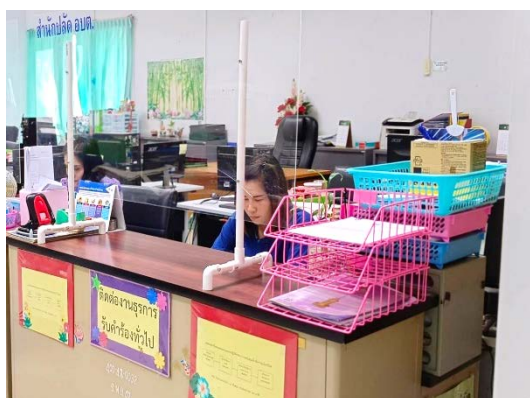


4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.88	0.33	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.87	0.33	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.89	0.28	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.92	0.28	มากที่สุด
รวม	4.89	0.32	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ



4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.87	0.38	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.84	0.42	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.83	0.40	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.85	0.37	มากที่สุด
รวม	4.85	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ



4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านการปกครอง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการปกครองจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86ตามลำดับ

4.5.3.2 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.88	0.35	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

4.5.3.3 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.41	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.35	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.5.3.4 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.39	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.37	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.5.3.5 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.37	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม จำแนกตามหน่วยงาน

4.5.4.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.37	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.5.4.2 กองคลัง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากกองคลังจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.41	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.35	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองคลังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.5.4.3 กองช่าง

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากกองช่างจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.41	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.35	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองช่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.5.4.4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.88	0.35	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

4.5.4.5 กองส่งเสริมการเกษตร

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการจากกองส่งเสริมการเกษตรจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองส่งเสริมการเกษตร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87ตามลำดับ

4.5.4.6 กองสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากกองสวัสดิการสังคมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.88	0.35	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม ประเมินความพึงพอใจจำแนกตามภาระงานหลักใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านการปกครอง งานด้านการศึกษา งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การประเมินความพึงพอใจจำแนกตามหน่วยงาน ผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

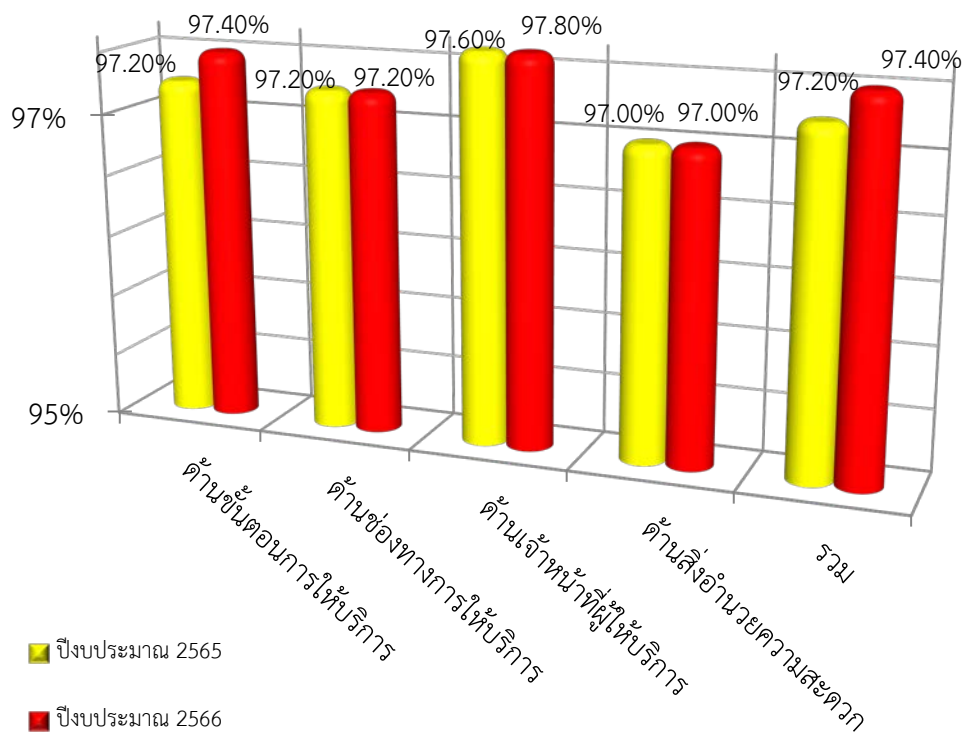
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	97.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.87	97.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566เพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่าเดิมคือ ร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือ ร้อยละ 97.00 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 การเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2565 และ 2566

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงานหลัก

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการปกครอง

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการปกครอง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.87	97.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	97.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	97.20	10
รวม	4.88	97.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	97.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.87	97.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.87	97.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ตารางที่ 4.23 ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านการปกครอง	97.40	10
2. งานด้านการศึกษา	97.60	10
3. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	97.40	10
4. งานด้านสาธารณสุข	97.40	10
5. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	97.40	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	97.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการปกครองอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงาน

4.6.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วน

ตำบล

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.87	97.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองคลัง

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
กองคลังจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองคลัง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และ พึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองช่าง

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
กองช่างจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองช่างโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	97.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.88	97.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองส่งเสริมการเกษตร

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
กองส่งเสริมการเกษตรจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	97.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.87	97.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองส่งเสริมการเกษตร โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.3.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
กองสวัสดิการสังคมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	97.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	97.20	10
รวม	4.88	97.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าผ่านระบบเสียงตามสาย/การประชุม/ประชาคมหมู่บ้าน ด้านเอกสารไม่ยุ่งยากเจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดการเอกสารต่างๆ ให้เป็นอย่างดี ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ เช่น ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ สื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบอุ่น มีสำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง สะอาด ระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีสถานที่จอดรถเพียงพอมีที่ให้นั่งพัก

งานด้านปกครอง ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า อบอุ่นหนองงูเหลือม มีการดูแลในพื้นที่การปกครองที่ดี เห็นถึงความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ มีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานทางการศึกษาในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ เช่น การอบรมให้ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน การจัดกิจกรรมรณรงค์เรื่องยาเสพติดซึ่งมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง



ป้องกัน 04 **การป้องกันยาเสพติดในชุมชน**

บ้านเกิด

ชุมชน

ป้องกัน

มีประจักษ์

ชุมชนที่มีความเสี่ยง สังเกตอย่างไร?

1. ตกอก ตกใจ ความสนใจ
2. มีแหล่งอบายมุขมาก
3. อยู่ใกล้พื้นที่แหล่งพระบาท
4. มีแหล่งอบายมุข พื้นที่ร้าง
5. มีคนแปลกหน้าทำออกในหมู่บ้าน
6. มีการลักลอบในวัยอยู่เล่น
7. มีผู้เสพยาในหมู่บ้าน/ชุมชน
8. มีเยาวชนและวัยแรงงานว่างงานมีผู้ขโมยกันมาก
9. มีเด็กเยาวชนถูกขโมยทั้ง หากการเอาใจใส่ดูแล

เสริมสร้างการมีส่วนร่วม

เตรียมความพร้อมหมู่บ้านชุมชน	ทำความเข้าใจหมู่บ้านชุมชน	วางแผน
ระดับชาวบ้านให้ตระหนัก	สำรวจ/คัดกรองเชิงปัญหา	วางแผนอย่างมีส่วนร่วม
ระดับแกนนำต้องรู้วิธีการป้องกัน ฯ	วิเคราะห์/จำแนกกลุ่มเป้าหมาย	ประสานหน่วยงานภายนอก
...	วิเคราะห์ศักยภาพหมู่บ้าน/ชุมชน	...

สร้างความยั่งยืน

- พัฒนาศักยภาพชีวิตในหมู่บ้านชุมชน
- จัดการองค์ความรู้และเชื่อมโยงเครือข่าย
- พัฒนาศักยภาพหมู่บ้านต่อไป

ลงมือป้องกันแก้ไข

กำหนดกติกาชุมชนป้องกันและสร้างภูมิคุ้มกัน

- เด็กและเยาวชน
- ครอบครัว
- คนทำงาน
- ประชาชนทั่วไป

สอดคล้อง มีประจักษ์

แก้ไขผู้เสพ/ผู้ติด ดูแลผู้นำการบำบัดจัดการพื้นที่เสี่ยงปัจจัยเสี่ยง

งานด้านการศึกษา ประชาชนพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาโดยมีความคิดเห็นว่า อบต.ให้ความสำคัญกับการศึกษาของเด็กๆในพื้นที่ มีการจัดกิจกรรมให้เด็กที่สามารถสร้างพัฒนาการได้ดี สนับสนุนด้านสื่อการสอนดี ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการดูแลเด็กนักเรียนดี เด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น



งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อบต.มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข่าวสารการชำระภาษี มีการให้บริการนอกสถานที่โดยออกเก็บภาษีในชุมชน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการชำระภาษี มีการชี้แจงให้กับประชาชนเรื่องการคิดอัตราภาษีทำให้ประชาชนทราบว่าตนเองต้องจ่ายในอัตราใด



งานด้านสาธารณสุข ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการและมีความคิดเห็นว่า อบต.หนองสูง เหลื่อม มีการให้บริการที่ดีเสมอมา มีการประสานงานกับอสม.ในการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆให้ประชาชนได้รับความรู้ มีการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ แจกทรายอะเบทเพื่อฆ่าลูกน้ำยุงลายป้องกันโรคไข้เลือดออก มีการออกดูแลสุขภาพสุนัขในพื้นที่โดยการออกฉีดวัคซีนในพื้นที่



งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อบต.มีการจัดการเรื่องขยะดี มีการรณรงค์เรื่องขยะ
อย่างดีและรณรงค์อย่างต่อเนื่อง การดูแลเรื่องความสะอาดในพื้นที่ดี เมื่อแจ้งเรื่องต่างๆ เช่น ให้ดูแล
ตกแต่งต้นไม้ริมทาง หรือหญ้าที่ขึ้นริมทางเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น มีกิจกรรมการดูแล
รักษาความสะอาดบริเวณต่างๆ ภายในหมู่บ้านดี

และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การ
บริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมีการพัฒนาในด้านต่างๆ ดีขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้าน
ต่างๆ เช่น มีการอบรมให้ความรู้เรื่องการเกษตรดี ระบบไฟฟ้าส่องสว่างในหมู่บ้าน/ชุมชนดี เมื่อเกิด
ไฟฟ้าดับแจ้ง กำนันผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน แจ้ง อบต. มาซ่อมบำรุงรวดเร็ว การสื่อสารแจ้งข่าวสาร
กับประชาชนในหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จะมีการแจ้งข่าวสารดี จัดสรรงบประมาณมาพัฒนา
ดีแต่ต้องการให้ตรวจสอบถนนบางสายที่มีสภาพชำรุดควรมีการสำรวจเพื่อทำการปรับปรุงซ่อมแซม
และในปีนี้ต้องการให้มีการพัฒนาระบบน้ำประปาให้ดีขึ้นเหมือนปีที่ผ่านมา

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อมของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 61.25 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 38.75

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 38.50 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี รองลงมาคืออายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.75 และร้อยละ 22.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปีตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 19.50 และร้อยละ 13.75 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.25 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.25 และร้อยละ 17.50 ประกอบค้าขาย

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 31.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.25 และร้อยละ 25.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 26.25 รับบริการเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี รองลงมา รับบริการเกี่ยวกับงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 13.75 และร้อยละ 12.75 รับบริการงานด้านการปกครอง ตามลำดับ

5.3 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 38.75 รับบริการส่วนงานสำนักปลัด รองลงมา รับบริการส่วนงานกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 26.25 และร้อยละ 14.75 รับบริการส่วนงานกองสวัสดิการสังคม ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน การประชุม เอกสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ คือ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีเรื่องขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และเรื่องมีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก

ที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านการปกครอง

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการปกครองมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86ตามลำดับ

5.5.3.2 งานด้านการศึกษา

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.3.5 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยรวม

อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม จำแนกตามหน่วยงาน

5.5.4.1 สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.4.2 กองคลัง

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองคลังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.4.3 กองช่าง

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองช่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

5.5.4.4 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

5.5.4.5 กองส่งเสริมการเกษตร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองส่งเสริมการเกษตรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87ตามลำดับ

5.5.4.6 กองสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากกองสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม ประเมินความพึงพอใจจำแนกตามภาระงานหลักใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านการปกครอง งานด้านการศึกษา งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ การประเมินความพึงพอใจจำแนกตามหน่วยงาน ผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจเท่าเดิมคือ ร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือ ร้อยละ 97.00

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการปกครอง

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านการปกครองอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงาน

5.6.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วน

ตำบล

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองคลัง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองคลัง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพิจาณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองช่าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองช่าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพิจาณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพิจาณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองส่งเสริมการเกษตร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองส่งเสริมการเกษตร โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพิจาณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.3.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการกองสวัสดิการสังคม โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มารับบริการ ความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง เหลือมในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าผ่านระบบเสียงตามสาย/การประชุม/ประชาคมหมู่บ้าน ด้านเอกสารไม่ยุ่งยากเจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดการเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ เช่น ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ สื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. มีสำนักงานมีบริเวณกว้างขวาง สะอาด ระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีสถานที่จอดรถเพียงพอมีที่ให้นั่งพัก

งานด้านปกครอง ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า อบต.หนองสูงเหลือม มีการดูแลในพื้นที่การปกครองที่ดี เห็นถึงความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ มีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานทางการศึกษาในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ เช่น การอบรมให้ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน การจัดกิจกรรมรณรงค์เรื่องยาเสพติดซึ่งมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

งานด้านการศึกษา ประชาชนพึงพอใจต่องานด้านการศึกษาโดยมีความคิดเห็นว่า อบต.ให้ความสำคัญกับการศึกษาของเด็กๆในพื้นที่ มีการจัดกิจกรรมให้เด็กที่สามารถสร้างพัฒนาการได้ดี สนับสนุนด้านสื่อการสอนดี ด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการดูแลเด็กนักเรียนดี เด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น

งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อบต.มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งข่าวสารการชำระภาษี มีการให้บริการนอกสถานที่โดยออกเก็บภาษีในชุมชน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการชำระภาษี มีการชี้แจงให้กับประชาชนเรื่องการคิดอัตราภาษีทำให้ประชาชนทราบว่าตนเองต้องจ่ายในอัตราใด

งานด้านสาธารณสุข ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการและมีความคิดเห็นว่า อบต.หนองสูง เหลือม มีการให้บริการที่ดีเสมอมา มีการประสานงานกับอสม.ในการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆให้ ประชาชนได้รับความรู้ มีการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ แจกทรายอะเบทเพื่อฆ่าลูกน้ำยุงลายป้องกันโรค ไข้เลือดออก มีการออกดูแลสุขภาพในพื้นที่โดยการออกฉีดวัคซีนในพื้นที่

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อบต.มีการจัดการเรื่องขยะดี มีการรณรงค์เรื่องขยะ อย่างดีและรณรงค์อย่างต่อเนื่อง การดูแลสุขภาพในพื้นที่ดี เมื่อแจ้งเรื่องต่างๆ เช่น ให้ดูแล ตกแต่งต้นไม้ริมทาง หรือหญ้าที่ขึ้นริมทางเจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น มีกิจกรรมการดูแล รักษาความสะอาดบริเวณต่างๆ ภายในหมู่บ้านดี

และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การ บริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมมีการพัฒนาในด้านต่างๆ ดีขึ้นและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้าน ต่างๆ เช่น มีการอบรมให้ความรู้เรื่องการเกษตรดี ระบบไฟฟ้าส่องสว่างในหมู่บ้าน/ชุมชนดี เมื่อเกิด ไฟฟ้าดับแจ้ง กำนันผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน แจ้ง อบต. มาซ่อมบำรุงรวดเร็ว การสื่อสารแจ้งข่าวสาร กับประชาชนในหมู่บ้าน ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จะมีการแจ้งข่าวสารดี จัดสรรงบประมาณมาพัฒนา ดีแต่ต้องการให้ตรวจสอบถนนบางสายที่มีสภาพชำรุดควรมีการสำรวจเพื่อทำการปรับปรุงซ่อมแซม และในปีนี้ต้องการให้มีการพัฒนาระบบน้ำประปาให้ดีขึ้นเหมือนปีที่ผ่านมา

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566
กันยายน 2566

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชานันท์ ถั่วคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศล้ำ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญา และสัททยา วิเศษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. บทความวิจัย ในวารสารวิจัยวิชาการ ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2565) หน้า 193 – 204
- ธนาภรณ์ พลเคน. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเพ็ญ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. บทความวิจัย ในวารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัยปีที่2ฉบับที่2กรกฎาคม –ธันวาคม 2563 หน้า 67 – 79
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การศึกษานครนิ บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบบริหารมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทกา สายสวาท และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. บทความวิจัยในวารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2563.

- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ แลเชิงคุณภาพ.** (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชมลออกฟเซท.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- สิทธิพรร์ สุนทร และคณะ. (2565) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565.**
วารสารสหวิทยาการวิจัยและ วิชาการ,2(4):กรกฎาคม - สิงหาคม 2565
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). **Ronald. DevelopmentofinducesofAccesstoMedicalCare.** MichiganAnnArbor: HealthAdministrationPress.
- Davis, Kaith. **HumanrelationatWork. TheDynamicofOrganizationBehavior.**NewYork: McGraw-HillBookCompany, 1967.
- Hinhaw, A.S. andAtwoodJ.R. (1982). **A PatientSatisfactoryInstrument: PrecisionbyReplication.** NursingResearch. 31 May – June.
- John, D.Millett. **HumanRelationatwork. TheDynamicofOrganizationalBehavior.**NewYork: TheMacmillanCompany, 1951.
- Mullins, Luarie J. (1985) **ManagementandOrganizationBehavior.**London: PitmanCompany.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของ อบต.หนองงูเห่ล้อม

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.หนองงูเห่ล้อม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.

หนองงูเห่ล้อม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของอบต.หนองงูเห่ล้อมเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
 คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
 1. ประถมศึกษา 2. ม. ต้น 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า
 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. พนักงานเอกชน 3. นักเรียน/นักศึกษา
 4. เกษตรกรรม 5. ค้าขายทั่วไป 6. รับจ้างทั่วไป
 7. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการขนาดเล็ก
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
 1. น้อยกว่า 2,000 บาท 2. 2,000 - 4,000 บาท
 3. 4,001 - 6,000 บาท 4. 6,001 - 8,000 บาท
 5. 8,001 - 10,000 บาท 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี 2. งานด้านโยธา
 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 5. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 6. งานด้านการศึกษา
 7. งานด้านสาธารณสุข 8. งานส่งเสริมการเกษตร
 9. งานด้านการปกครอง 10. งานอื่นๆ.....
7. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของ อบต.. จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. เอกสาร/จดหมาย 2. สื่อสิ่งพิมพ์ 3. สื่อออนไลน์
 4. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน 5. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว 6. เพื่อนบ้าน
 7. การประชุม 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. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ โปรแกรมไลน์ เฟสบุ๊ก					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว					
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
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล





องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจุเหลียม
วิทยาลัยนราธิวาส



