รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา



เดือนกันยายน 2568

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จังหวัดนครราชสีมา

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2568

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง ประจำปี พ.ศ. 2568 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการ เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จังหวัดนครราชสีมา

กันยายน 2568

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่าเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม มีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือนมีนาคม 2568 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ส่วนงานกองคลัง ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการ มีความพึงพอใจ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ตามลำดับ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิด

รองลงมาคือ การให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายข้อสงสัยให้กับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยากให้เพิ่มกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัย โดยเฉพาะบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยง ไฟถนนบางจุดไม่สว่าง บางเส้นทางไม่มีไฟส่องสว่าง อยากให้เพิ่มและซ่อมแซมจุดที่ชำรุด ถนนบางช่วงยังเป็นทางลูกรัง ขรุขระ หอกระจายข่าวบางจุดชำรุด/เสียงเบาและอยากให้เพิ่มถังขยะและปรับปรุงระบบการจัดการขยะ

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		**ก**
บทสรุปผู้บริหาร		**ข**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**ฉ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 หลักการและเหตุผล	1
	1.2 วัตถุประสงค์	3
	1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
	1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา	4
	1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา	4
บทที่ 2	**แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**6**
	2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
	2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	8
	2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
	2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง	17
บทที่ 3	**วิธีการศึกษา**	**34**
	3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	34
	3.2 ประชากรเป้าหมาย	34
	3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	34
	3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง	35
	3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
	3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา **39**

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม 39

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงของกลุ่มตัวอย่างประชาชน 42

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง 44

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 51

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ 52

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา **53**

บรรณานุกรม **58**

ภาคผนวก **60**

ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล 61

ภาคผนวก ข ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่องการขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558 62

ภาคผนวก ค แบบสอบถาม 64

ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ 67

ภาคผนวก จ ภาพถ่าย 68

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	39
2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	40
3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...	40
4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	41
5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	41
6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	42
7	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง.....	42
8	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง.....	43
9	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง.....	44
10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	44
11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	45
12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	46
13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	46
14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ..... 48

16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ..... 49

17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ..... 50

18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 51

19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม..... 52

บทที่ 1 : บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568

1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ดังเห็นได้จากกฎหมายฉบับต่าง ๆ อาทิเช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ.2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ การปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศเป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ และมาตรา 284 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ในปี 2537 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อินเตอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นและเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านพัฒนาองค์กร

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1) บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป 2) บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งานและสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

คณะผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสายตาและความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 4 งาน ได้แก่

1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2) งานด้านรายได้หรือภาษี
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4) งานด้านสาธารณสุข

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่การบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

1.5.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

1.5.1.2 สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

1.5.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1.5.1.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

1.5.2 สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่นและแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาด

ใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

1.5.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2 : แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

มิเชล แบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหมาย

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544, หน้า 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติซึ่งเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่า มีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังตรงตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4) ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990 : p. 90)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความ

คาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” พอสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 607) ได้ให้ความหมายการบริการว่า “การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ”

คอตเลอร์ (Kotler อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 หน้า 26) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์อย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรืออาจไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้”

สมิต สัชฌุกร (2545, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangbility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอ่โถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันทีหรือไม่มีลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 45)

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ , 2542, หน้า 10-15)

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อมๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

John D. Millett (1951 : 397 – 400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) เป็นการคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการ มีสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การบริการจะต้องมีคุณภาพจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (อคิราภ์ คำคง, 2544 : 26)

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

2) ระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของประชาชน ที่มาใช้บริการ

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งจากการวิจัยของ Professer Berry และคณะ ได้พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของประชาชนผู้ใช้บริการมักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

3.1) Reliability ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ

3.2) Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ

3.3) Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง

3.4) Access การเข้าถึงง่าย การเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

3.5) Courtesy ความสุภาพ เคารพนบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.6) Communication ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความ และสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

3.8) Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของประชาชนในขณะใช้บริการ

3.9) Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจในผู้มาใช้บริการโดยการเอาใจผู้มาใช้บริการมาใส่ใจตน

3.10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น สถานที่ที่ให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1 ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

2 การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The Definition and Dimensions of Perceived Service Quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า (4) เนื้อหาโดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ (5) บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ (6) การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3 ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่

ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160) เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ. 2546-2549) ที่ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นไว้ได้แก่ (1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เยาวธิดา สุริจักหงส์และรัชดา ภักดียิ่ง (2565) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ใช้ตัวอย่างจำนวน 370 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยได้นำตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการพยากรณ์ด้วยวิธีการ Enter (Enter Method)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความความพึงใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความความพึงใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจการให้บริการ ได้ร้อยละ 85.30 (R^2 =0.853) ซึ่งทำให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝางมีกระบวนการให้บริการที่สอดคล้องกันกับความต้องการให้บริการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์และคณะ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2562 จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส นักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง, บริการวิชาการและฝึกอบรม บริการข้อมูลท้องถิ่น ตามลำดับ

ทศพร สายปัญญา (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล บางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ วิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยจำแนกตามลักษณะของตัวแปร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Lest Significant Difference: LSD) ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่พนักงานสถานีตำรวจนครบาลบางบอนเขตบางบอน จังหวัดกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.30 ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ถึงข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านได้ทราบอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมาคือ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์หรือสื่อติดต่อที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลามีค่าเฉลี่ย 3.49 ลำดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์ในช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เช่นเว็บไซต์ เสียงตามสาย สถานีวิทยุมีค่าเฉลี่ย 3.17

กรชุลี จันทะรัง (2563) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ จำแนกตามเพศอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) หรือค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ได้แก่ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One-way ANOVA) หรือF-test และการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี(Leastsquare test: LSD) ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึงจังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกเป็น รายด้านได้ดังนี้ด้านสังคม/คุณภาพชีวิต ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการศึกษาศาสนาวัฒนธรรม ประเพณีมีความพึงพอใจ

ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ด้านการบริหาร จัดการที่ดีของอบต. มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ในระดับมากเป็นลำดับที่ 5 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้และระดับ การศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอ บ้านบึงจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2562) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูลจังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 35,680 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic random sampling) โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (one–way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันสำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นั่นคือ (1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น (2) ลดขั้นตอนการให้บริการบริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ (3) ติดตามและประเมินงาน/โครงการต่างๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ (4) ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่างๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนให้มากขึ้น

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีของ Taro Yamane จ านวน 375 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นหลักการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลคลองม่วงเป็นตำบล 1 ใน 12 ตำบล ของอำเภอปากช่อง ซึ่งเดิมตำบลคลองม่วง ขึ้นอยู่กับ ตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง และได้แยกเป็นตำบลคลองม่วง เพื่อจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 111.0416 ตร.กม. หรือประมาณ 67,401 ไร่ ทำเลที่ตั้งเลขที่ 55 หมู่ที่ 17 บ้านสันติสุข ตำบลคลองม่วง ห่างจากที่ว่าการอำเภอปากช่อง ระยะทาง 25 กิโลเมตร และห่างจากศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา ระยะทาง 104 กิโลเมตร มีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลวังไทร และเขตอำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลวังกะทะ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอปักธงชัย และเขตอำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลวังไทร และตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

เขตพื้นที่ตำบลคลองม่วง มีพื้นที่ตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยประมาณ 67,401 ไร่ หรือ 111.0416 ตร.กม.

หมู่ที่	บ้าน	เนื้อที่	อันดับ
1	บ้านซับเศรษฐี	3.08	16
2	บ้านหนองหมาก	6.8	5
3	บ้านวังสีสด	9.6	2
4	บ้านคลองม่วง	9.82	1
5	บ้านซับพลู	5.12	11
6	บ้านโป่งวัวแดง	5.09	12
7	บ้านคลองสมบูรณ์	3.09	15
8	บ้านราษฎร์สามัคคี	5.10	13
9	บ้านโป่งดินดำ	5.12	14
10	บ้านหนองผักหนอก	8	3
11	บ้านหนองไทร	5.60	9
12	บ้านศาลเจ้า	6.4	7
13	บ้านลำสะพานหิน	6.8	6
14	บ้านโคกสูง	7.6	4
15	บ้านหนองผักบุ้ง	6.08	8
16	บ้านหนองหิน	5.60	10
17	บ้านสันติสุข	2.38	21
18	บ้านหนองไทรใต้	2.88	18
19	บ้านหนองไทรเหนือ	2.64	20
20	บ้านวังมะนาว	2.06	19
21	บ้านแสนสุข	2.26	17
รวมพื้นที่ทั้งหมด		111.0416 ตร.กม.	

1.2 ภูมิประเทศ

ภูมิประเทศของตำบลคลองม่วงส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงสลับภูเขา มีความลาดเอียงและเป็นลอนคลื่นในทางทิศเหนือ ส่วนทางทิศตะวันตกเป็นภูเขาล้อมรอบ

1.3 ภูมิอากาศ ลักษณะอากาศโดยทั่วไปของตำบลคลองม่วง แบ่งเป็น 3 ฤดู คือ

1. ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์เป็นลักษณะอากาศหนาวเย็นและแห้ง

2. ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศจะร้อนอบอ้าว ช่วงเมษายน จะร้อนมากที่สุด

3. ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ต้นเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม และหลังจากกลางเดือนตุลาคมฝนเริ่มลดน้อยลงอย่างรวดเร็ว

1.4 ลักษณะของดิน

เป็นดินร่วนไม่มีพื้นที่ที่เป็นดินเค็ม มีความเหมาะสมในการปลูกพืชไร่ พืชสวน พื้นที่เพาะปลูกพืช มีพื้นที่ประมาณ 46,786.38 ไร่ คิดเป็น 79.76 % ของพื้นที่ทั้งหมด

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

อำเภอปากช่องมีหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น จำนวน 14 หน่วยงาน คือ เทศบาลเมือง 1 แห่ง เทศบาลตำบล 4 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 9 แห่ง ดังนี้

อำเภอ	จำนวน	ชื่อหน่วยงาน
ปากช่อง	1 เทศบาลเมือง	1. เทศบาลเมืองปากช่อง
	4 เทศบาลตำบล	2. เทศบาลตำบลกลางดง
		3. เทศบาลตำบลหมูสี
		4. เทศบาลตำบลสีมามงคล
		5. เทศบาลตำบลวังไทร
	9 องค์การบริหารส่วนตำบล	6. อบต.ปากช่อง
		7. อบต.จันทึก
		8. อบต.พญาเย็น
		9. อบต.โป่งตาลอง
		10. อบต.วังกะทะ
		11. อบต.หนองสาหร่าย
		12. อบต.ขนงพระ
		13. อบต.หนองน้ำแดง
		14. อบต.คลองม่วง

ตำบลคลองม่วง มีการปกครอง แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือการปกครองส่วนภูมิภาคแบ่งเขตการปกครองเป็น 21 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีผู้ใหญ่บ้านเป็นหัวหน้าปกครอง และมีกำนันเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในตำบล ตามพระราชบัญญัติลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ส่วนการปกครองแบบที่สอง คือการปกครองส่วนท้องถิ่น มีองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ทำหน้าที่บริหารงานราชการในเรื่องของการบริหารการพัฒนาตำบลคลองม่วง

เขตปกครอง รวม 21 หมู่บ้าน ดังนี้.-

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ผู้ปกครองหมู่บ้าน	ตำแหน่ง
1	บ้านซับเศรษฐี	นางจรรยา เรืองเกษม	ผู้ใหญ่บ้าน
2	บ้านหนองหมาก	นายณัชภัส พิมพ์สา	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านวังสีสด	นายยศพล คุณเวียง	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านคลองม่วง	นายมนพ อินทร์ยิ้ม	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านซับพลู	นายธีรพร ทองเพียร	กำนัน
6	บ้านโป่งวัวแดง	นายบุญเลิศ ชัยดา	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านคลองสมบูรณ์	นายคำพุฒ วิถี	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านราษฎร์สามัคคี	นายวิโรจน์ ปิยะราช	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านโป่งดินดำ	นายบุญเชิด วงพุมมา	ผู้ใหญ่บ้าน
10	บ้านหนองผักหนอก	นายธงชัย โทแสง	ผู้ใหญ่บ้าน
11	บ้านหนองไทร	นางชโลม ชมโคกสูง	ผู้ใหญ่บ้าน
12	บ้านศาลเจ้า	นายดนัย เจนไพร	ผู้ใหญ่บ้าน
13	บ้านลำสะพานหิน	นางจันทกานต์ เมืองวงษ์	ผู้ใหญ่บ้าน
14	บ้านโคกสูง	นายสามารถ อารีเอื้อ	ผู้ใหญ่บ้าน
15	บ้านหนองผักบุ้ง	นายสมชาย จันตะนา	ผู้ใหญ่บ้าน
16	บ้านหนองหิน	นายสิทธิพงษ์ บ่อไทย	ผู้ใหญ่บ้าน
17	บ้านสันติสุข	นางจุลินทร์ โพธิ	ผู้ใหญ่บ้าน
18	บ้านหนองไทรใต้	นายไพร โตจวง	ผู้ใหญ่บ้าน
19	บ้านหนองไทรเหนือ	นายสาทิพย์ ไกรทอง	ผู้ใหญ่บ้าน
20	บ้านวังมะนาว	นางสาวจิตรลดา รายพรมราช	ผู้ใหญ่บ้าน
21	บ้านแสนสุข	นายยอดชาย มีโชคชัย	ผู้ใหญ่บ้าน

2.2 การเลือกตั้ง

สรุปผลการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบล คลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2564

ประเภทการเลือกตั้ง	เขตเลือกตั้ง	จำนวนผู้มีสิทธิ	ผู้มาใช้สิทธิ		บัตรดี		บัตรเสีย		บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ส.อบต.	1	289	243	84.08	237	97.53	5	2.06	1	0.41
	2	566	338	59.72	324	95.86	9	2.66	5	1.48

ประเภทการเลือกตั้ง	เขตเลือกตั้ง	จำนวนผู้มีสิทธิ	ผู้มาใช้สิทธิ		บัตรดี		บัตรเสีย		บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	3	459	347	75.60	337	97.12	2	0.58	8	2.31
	4	591	480	81.22	463	96.46	16	3.33	1	0.21
	5	652	496	76.07	483	97.38	9	1.81	4	0.81
	6	665	487	73.23	454	93.22	24	4.93	9	1.85
	7	238	203	85.29	194	95.57	7	3.45	2	0.99
	8	379	264	69.66	246	93.18	9	3.41	9	3.41
	9	401	235	58.60	207	88.09	14	5.96	14	5.96
	10	333	289	86.79	277	95.85	7	2.42	5	1.73
	11	371	237	63.88	158	66.67	16	6.75	63	26.58
	12	318	249	78.30	243	97.59	3	1.20	3	1.20
	13	272	205	75.37	199	97.07	5	2.44	1	0.49
	14	404	275	68.07	265	96.36	6	2.18	4	1.45
	15	289	250	86.51	238	95.20	9	3.60	3	1.20
	16	355	221	62.25	216	97.74	3	1.36	2	0.90
	17	223	186	83.41	180	96.77	4	2.15	2	1.08
	18	243	213	87.65	204	95.77	9	4.23	0	-
	19	351	290	82.62	279	96.21	5	1.72	6	2.07
	20	371	295	79.51	290	98.31	3	1.02	2	0.68
	21	259	231	89.19	229	99.13	2	0.87	0	-
รวม		8,029	6,034	75.15	5,723	94.85	167	2.77	144	2.39
นายก		8,029	6,041	75.24	4,952	81.97	796	13.18	293	4.85

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลจำนวนประชากรตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

หมู่ที่	บ้าน	2568		
		ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านซับเศรษฐี	171	191	362
2	บ้านหนองหมาก	378	344	722

หมู่ที่	บ้าน	2568		
		ชาย	หญิง	รวม
3	บ้านวังสีสด	276	281	557
4	บ้านคลองม่วง	372	404	776
5	บ้านซับพลู	413	434	847
6	บ้านโป่งวัวแดง	435	438	873
7	บ้านคลองสมบูรณ์	145	168	313
8	บ้านราษฎร์สามัคคี	245	226	471
9	บ้านโป่งดินดำ	286	321	607
10	บ้านหนองผักหนอก	230	199	429
11	บ้านหนองไทร	243	259	502
12	บ้านศาลเจ้า	200	220	420
13	บ้านลำสะพานหิน	198	162	360
14	บ้านโคกสูง	261	272	533
15	บ้านหนองผักบุ้ง	174	183	357
16	บ้านหนองหิน	227	227	454
17	บ้านสันติสุข	137	149	286
18	บ้านหนองไทรใต้	164	161	325
19	บ้านหนองไทรเหนือ	253	255	508
20	บ้านวังมะนาว	224	250	474
21	บ้านแสนสุข	166	173	339
รวมทั้งสิน		**5,198**	**5,317**	**10,515**

<u>หมายเหตุ</u> ข้อมูลจากสำนักทะเบียน อำเภอปากช่อง

จำนวนครัวเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จำนวน 21 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่	บ้าน	ครัวเรือน
1	บ้านซับเศรษฐี	389
2	บ้านหนองหมาก	322
3	บ้านวังสีสด	274

หมู่ที่	บ้าน	ครัวเรือน
4	บ้านคลองม่วง	509
5	บ้านซับพลู	366
6	บ้านโป่งวัวแดง	311
7	บ้านคลองสมบูรณ์	112
8	บ้านราษฎร์สามัคคี	197
9	บ้านโป่งดินดำ	230
10	บ้านหนองผักหนอก	306
11	บ้านหนองไทร	213
12	บ้านศาลเจ้า	183
13	บ้านลำสะพานหิน	147
14	บ้านโคกสูง	222
15	บ้านหนองผักบุ้ง	180
16	บ้านหนองหิน	181
17	บ้านสันติสุข	131
18	บ้านหนองไทรใต้	138
19	บ้านหนองไทรเหนือ	203
20	บ้านวังมะนาว	152
21	บ้านแสนสุข	147
รวม		**4,915**

<u>หมายเหตุ</u> ข้อมูลจากสำนักทะเบียน อำเภอปากช่อง

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
อายุน้อยกว่า 1 ปี	44	44	88
อายุ 1 ปี	48	49	97
อายุ 2 ปี	45	55	100
อายุ 3 ปี	59	47	106
อายุ 4 ปี	56	50	106
อายุ 5 ปี	50	72	122

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
อายุ 6 ปี	51	64	115
อายุ 7 ปี	59	59	118
อายุ 8 ปี	61	69	130
อายุ 9 ปี	58	62	120
อายุ 10 ปี	83	60	143
อายุ 11 ปี	74	72	146
อายุ 12 ปี	68	64	132
อายุ 13 ปี	82	62	144
อายุ 14 ปี	63	67	130
อายุ 15 ปี	69	66	135
อายุ 16 ปี	95	74	169
อายุ 17 ปี	74	74	148
อายุ 18 ปี	72	61	133
อายุ 19 ปี	75	76	151
อายุ 20 ปี	66	68	134
อายุ 21 ปี	50	63	113
อายุ 22 ปี	84	65	149
อายุ 23 ปี	62	71	133
อายุ 24 ปี	67	86	153
อายุ 25 ปี	80	83	163
อายุ 26 ปี	81	67	148
อายุ 27 ปี	68	67	135
อายุ 28 ปี	75	64	139
อายุ 29 ปี	76	75	151
อายุ 30 ปี	95	85	180
อายุ 31 ปี	65	72	137
อายุ 32 ปี	70	72	142
อายุ 33 ปี	66	69	135
อายุ 34 ปี	71	64	135
อายุ 35 ปี	68	71	139
อายุ 36 ปี	83	87	170

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
อายุ 37 ปี	88	72	160
อายุ 38 ปี	76	90	166
อายุ 39 ปี	89	91	180
อายุ 40 ปี	82	84	166
อายุ 41 ปี	82	82	164
อายุ 42 ปี	81	75	156
อายุ 43 ปี	87	91	178
อายุ 44 ปี	84	80	164
อายุ 45 ปี	83	87	170
อายุ 46 ปี	76	79	155
อายุ 47 ปี	91	88	179
อายุ 48 ปี	95	91	186
อายุ 49 ปี	97	95	192
อายุ 50 ปี	90	97	187
อายุ 51 ปี	87	77	164
อายุ 52 ปี	87	82	169
อายุ 53 ปี	78	83	161
อายุ 54 ปี	67	76	143
อายุ 55 ปี	76	81	157
อายุ 56 ปี	72	87	159
อายุ 57 ปี	67	64	131
อายุ 58 ปี	63	70	133
อายุ 59 ปี	69	62	131
อายุ 60 ปี	46	56	102
อายุ 61 ปี	59	65	124
อายุ 62 ปี	69	62	131
อายุ 63 ปี	40	63	103
อายุ 64 ปี	48	53	101
อายุ 65 ปี	44	46	90
อายุ 66 ปี	48	48	96
อายุ 67 ปี	46	55	101

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
อายุ 68 ปี	39	42	81
อายุ 69 ปี	34	49	83
อายุ 70 ปี	38	32	70
อายุ 71 ปี	31	36	67
อายุ 72 ปี	24	26	50
อายุ 73 ปี	26	30	56
อายุ 74 ปี	20	25	45
อายุ 75 ปี	18	26	44
อายุ 76 ปี	18	24	42
อายุ 77 ปี	22	16	38
อายุ 78 ปี	7	23	30
อายุ 79 ปี	23	17	40
อายุ 80 ปี	17	17	34
อายุ 81 ปี	19	19	38
อายุ 82 ปี	8	10	18
อายุ 83 ปี	10	19	29
อายุ 84 ปี	8	13	21
อายุ 85 ปี	9	4	13
อายุ 86 ปี	9	8	17
อายุ 87 ปี	3	16	19
อายุ 88 ปี	10	11	21
อายุ 89 ปี	5	9	14
อายุ 90 ปี	1	2	3
อายุ 91 ปี	6	4	10
อายุ 92 ปี	-	8	8
อายุ 93 ปี	-	9	9
อายุ 94 ปี	4	1	5
อายุ 95 ปี	1	4	5
อายุ 96 ปี	1	4	5
อายุ 97 ปี	1	-	1
อายุ 98 ปี	1	-	1

ช่วงอายุ (ปี)	ชาย	หญิง	รวม
อายุ 99 ปี	1	-	1
อายุ 100 ปี	-	-	-
อายุมากกว่า 100 ปี	4	5	9
รวม	**5,198**	**5,317**	**10,515**

หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักทะเบียน อำเภอปากช่อง

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามเกณฑ์อายุ

เกณฑ์อายุ	ชาย	หญิง	รวม
จำนวนผู้ทำบัตร	58	59	117
จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 15 ปี	4,230	4,340	8,570
จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี	4,011	4,143	8,154
จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 20 ปี	3,878	4,017	7,895
จำนวนผู้ที่ขึ้นทะเบียนทหาร	69	-	69
จำนวนผู้ที่เข้ารับการเกณฑ์ทหาร	62	-	62

หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักทะเบียน อำเภอปากช่อง

4. สภาพทางสังคม

4.1 ด้านการศึกษา มีสถานศึกษา และ ศพด. แยกเป็น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จำนวน 2 แห่ง

1. ศพด.องค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง สถานที่ตั้ง 55 หมู่ 17 ตำบลคลองม่วง จำนวนเด็ก 34 คน

2. ศพด.โรงเรียนบ้านหนองหมาก สถานที่ตั้ง 399 หมู่ 2 ตำบลคลองม่วง จำนวนเด็ก 30 คน

โรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 2 แห่ง แยกเป็นระดับประถมศึกษา 1. โรงเรียนบ้านวังสีสด สถานที่ตั้ง 333 หมู่ 3 ตำบลคลองม่วง จำนวนเด็ก 129 คน

2. โรงเรียนบ้านโป่งวัวแดง สถานที่ตั้ง หมู่ 6 ตำบลคลองม่วง จำนวนเด็ก 73 คน

ระดับมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส)

1. โรงเรียนบ้านซับเศรษฐี สถานที่ตั้ง หมู่ 1 ตำบลคลองม่วง จำนวนเด็ก 176 คน

2. โรงเรียนบ้านหนองหมาก สถานที่ตั้ง 399 หมู่ 2 ตำบลคลองม่วง จำนวนเด็ก 174 คน

3. โรงเรียนวันอาสาพัฒนา 2520 สถานที่ตั้ง หมู่ 4 ตำบลคลองม่วง จำนวนเด็ก 390 คน

4. โรงเรียนนิคมสร้างตนเองลำตะคอง 4 สถานที่ตั้ง หมู่ 5 ตำบลคลองม่วง จำนวนเด็ก 210 คน

4.2 ด้านการสาธารณสุข มีอนามัย 2 แห่ง ดังนี้

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลซับพลู เบอร์ประสานงาน 086-2456737

2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองม่วง เบอร์ประสานงาน 081-8763075

4.3 อาชญากรรม/ยาเสพติด

ฐานข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรหนองสาหร่ายพบว่าปัญหายาเสพติดยังคงมีในพื้นที่ตำบลคลองม่วงซึ่งกลุ่มที่มีความเสี่ยงได้แก่ กลุ่มเยาวชน กลุ่มผู้ใช้แรงงาน และประชาชนทั่วไป

4.4 การสังคมสงเคราะห์

ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนโดยมีหน้าที่เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชน การจัดบริการสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งเกี่ยวกับการป้องกันการแก้ไขปัญหาการพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึงเหมาะสมและเป็นธรรม

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ ทางราง ฯลฯ)

การจราจร ถนนเขตตำบลคลองม่วงส่วนใหญ่เป็นถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ส่วนถนนลูกรังนั้นมีเป็นส่วนน้อย ซึ่งอยู่ในซอยเล็ก ๆ ตามเขตชุมชนหมู่บ้าน ถนนสายหลักได้แก่ถนน ทช.นม. หมายเลข 3060 ปากช่อง – วังน้ำเขียว สามารถเชื่อมต่อไปอำเภอวังน้ำเขียวและอำเภอปักธงชัยได้อย่างสะดวก

5.2 การไฟฟ้า

การไฟฟ้าในเขตตำบลคลองม่วง อาศัยกำลังผลิตหลักจากโรงงานไฟฟ้าลำตะคองของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยระบบสายส่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่แต่อาจยังไม่พอในบางจุด อาทิ ไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) บ้านที่ตั้งอยู่ในส่วนห่างไกลชุมชนได้นำแผงโซล่ามาใช้เป็นบางครัวเรือน

5.3 การประปา

การประปา ดำเนินการติดตั้งโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงบริหารจัดการโดยคณะกรรมการประปาหมู่บ้านในกรณีที่คณะกรรมการประปาหมู่บ้านไม่สามารถดำเนินการได้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงจะเป็นผู้บริหารจัดการการประปาหมู่บ้านนั้นๆ ซึ่งการประปา

หมู่บ้านครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ประมาณ ร้อยละ 90 ส่วนใหญ่เป็นแหล่งน้ำใต้ดิน เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงสลับภูเขาและมีน้ำผิวดินในบางพื้นที่

5.4 โทรศัพท์

เบอร์โทรสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง 0 4400 0611 การสื่อสารโทรคมนาคมสะดวกสามารถใช้ได้อย่างเพียงพอ มีหอกระจายข่าวในหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน มีสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ GSM ครอบคลุมทุกพื้นที่ และ DTAC บางส่วน และTrue มีตู้โทรศัพท์สาธารณะตามจุดสำคัญของหมู่บ้าน

5.5 ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

มีศูนย์บริการย่อยไปรษณีย์ไทย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 บ้านซับพลู เพียงพอแก่การให้บริการ

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

- มีการทำไร่ การทำนา สวนไม้ผล พืชผักและไม้ประดับ ฯลฯ โดยเฉพาะการปลูกสวนทุเรียนสามารถทำรายได้ให้กับเกษตรในตำบล

6.2 การประมง

- มีการเลี้ยงปลา การเลี้ยงปลานิล ปลาตะเพียน ปลาดุก ฯลฯ

6.3 การปศุสัตว์

- มีการเลี้ยงโค กระบือ สุกร เป็ด ไก่ ฯลฯ

6.4 การบริการ

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลคลองม่วง จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตำบลคลองม่วง จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง www.khlongmuang.go.th จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลคลองม่วง จำนวน 2 แห่ง

ศูนย์ประสานงานผู้ยากไร้ ผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง จำนวน 1 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

- มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร (สวนผักปากช่อง) สวนทุเรียนวงศ์สมิตกุล สวนทุเรียนชีต้า Tayama Farm Khaoyai และ Sugavia Healthy Land Cafe การประกอบธุรกิจ โรงแรม ภัตตาคาร บาร์ ไนท์คลับ และจำหน่ายสินค้าทางการเกษตรทุกชนิด

6.6 อุตสาหกรรม

- (ไม่มี)

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มนวดแผนไทย ,กลุ่มประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์ ,กลุ่มประดิษฐ์ดอกไม้ผ้าใยบัว ,กลุ่มแปรรูปปลาร้า ,กลุ่มแปรรูปสมุนไพร (สบู่,ยาสระผม,น้ำยาล้างจาน) ,กลุ่มทำขนมกระยาสารท ,กลุ่มทำเฟอร์นิเจอร์ไม้ , กลุ่มทักทอเสื่อ

6.8 แรงงาน

- มีแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาอาศัยอยู่ในตำบลคลองม่วงส่วนใหญ่เป็นชาว พม่า ลาว และกัมพูชา

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีการทำบุญประเพณีต่างๆสืบเนื่องกันต่อมา โดยมีสถานที่สำคัญทางศาสนา คือวัดพุทธ จำนวน 12 แห่ง สำนักสงฆ์ จำนวน 3 แห่ง และโบสถ์ จำนวน 1 แห่ง

ที่	ชื่อวัดเขตตำบลคลองม่วง	หมู่ที่
1	วัดซับเศรษฐี	1
2	วัดบ้านหนองหมาก	2
3	วัดวังสีสด	3
4	วัดคลองม่วง	4
5	วัดซับพลู	5
6	วัดโป่งวัวแดง	6
7	วัดโป่งดินดำ	9
8	วัดถ้ำสองพี่น้อง	10
9	วัดวังน้ำวน	12
10	วัดลำสะพานหิน	13
11	วัดโคกสูง	14
12	วัดหนองผักบุ้ง	15
13	วัดถ้ำหนองไทร	18
14	วัดหนองไทร	19
15	วัดวังมะนาว	20

7.2 ประเพณีและงานประจำปี ตำบลคลองม่วงดำเนินการจัดกิจกรรมตามขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ มากมายที่สืบทอดมาจากบรรพบุรุษสู่ปัจจุบัน และมีการสืบสานส่งต่อให้ลูกหลานในอนาคต วัฒนธรรมประเพณีต่างๆ มักเกี่ยวข้องกับศาสนา ได้แก่ประเพณีลอยกระทง เข้าพรรษา แห่เทียนพรรษา ออกพรรษา มีงานตักบาตรเทโว ทอดกฐิน ทอดผ้าป่า งานน้อยหน่าของดีเมืองปากช่อง และประเพณีสงกรานต์ ซึ่งช่วงเทศกาลสงกรานต์นั้นตรงกับวันปีใหม่ไทยด้วยจึงมีการฉลองอย่างยิ่งใหญ่ และงานวันฉลองชัยชนะท้าวสุรนารี เป็นต้น

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น ประชาชนส่วนใหญ่อพยพมาจากพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย เช่น สระบุรี อยุธยา นครสวรรค์ ลพบุรี และบางอำเภอของ จ.นครราชสีมา เช่น อ.โนนไทย และประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ภาษาที่ใช้สื่อสาร “ภาษาไทยภาคกลาง ภาษาพื้นเมืองโคราช ภาษาพื้นเมืองอีสาน ภาษาไทยญวน”

ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ที่อยู่	ความสามารถ
1	นายอุ่น แสนแก้ว	หมู่ 1	จักสาน
2	นายสังวาลย์ นิลกรณ์	หมู่ 1	เฟอร์นิเจอร์
3	นายแท่ง แสนสิทธิ์	หมู่ 2	จักสาน
4	นายณัชภัส พิมพ์สา	หมู่ 2	ผู้นำศาสนา
5	นางแว่น ริมกระโทก	หมู่ 3	จักสาน (ทอเสื่อ)
6	นางลอย กั้นกลาง	หมู่ 3	จักสาน (ทอเสื่อ)
7	นางสำรอง ญาติจันอัด	หมู่ 3	จักสาน (ทอเสื่อ)
8	นางภัสสร บำรุงศรี	หมู่ 4	นวดแพทย์แผนไทย
9	นายตูม มุงอ้อมกลาง	หมู่ 6	จักสาน
10	นายเชย มุงอ้อมกลาง	หมู่ 6	จักสาน
11	นายบุญ ชะศรีรัมย์	หมู่ 6	จักสาน
12	นายสมนึก ถะมาต	หมู่ 7	จักสาน
13	นางสมจิตร รุงเรือง	หมู่ 7	หัตกรรม
14	นายวิชาญ ทำเสร็จ	หมู่ 15	น้ำส้มควันไม้
15	นางรุ่งทิพย์ ทำเสร็จ	หมู่ 15	น้ำยาล้างจาน
16	นายทองคำ โพธิ	หมู่ 17	ตีเหล็ก(มีด) , จักสาน
17	นางอุไร กาหาวงษ์	หมู่ 19	นวดแพทย์แผนไทย
18	นางสาวอารีย์ ออนา	หมู่ 19	แพทย์แผนไทย
19	นางสาวปัญจพร มณฑา	หมู่ 20	ดอกไม้จันทน์,หัตกรรม,ยาหม่อง
20	นางเฉลย รายพรมราช	หมู่ 20	แพทย์แผนไทย

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก สวนทุเรียนชีต้า และสวนทุเรียนวงศ์สมิตกุล นอกจากมีทุเรียนหมอนทองเป็นพระเอกหลักแล้ว ทุเรียนพันธุ์ก้านยาวของสวนสองแห่งนี้ก็มีชื่อเสียงโด่งดัง “จุดเด่นอีกอย่างของสวนทุเรียนในตำบลคลองม่วง มีผลใหญ่ ลูกโต น้ำหนักเกือบ 12 กิโลกรัม เนื้อทุเรียน กรอบนอกนุ่มใน รสชาติอร่อย”

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ แบบสำรวจข้อมูลพื้นที่แหล่งน้ำ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ชื่อแหล่งน้ำ	ประเภทแหล่งน้ำ อ่างน้ำ/เขื่อน/สระ/ทำนบ/เหมืองฯลฯ	ขนาดกว้าง x ยาว ความลึก (ลบ.ม)	พิกัด	หมายเหตุ
1	บ้านซับตะเคียนตื้น	1	ฝายซับตะเคียนตื้น	ฝาย	8 x 20		
2	บ้านหนองหมาก	2	อ่างเก็บน้ำวังหินลาด	อ่าง	30 x 500		
3	บ้านวังสีสด	3	ฝายวังสีสด	ฝาย	6 x 20		
4	บ้านคลองม่วง	4	สระน้ำกลุ่มตาคลี	สระ	50 x 120		
5	บ้านซับพลู	5	ฝายซับพลู	ฝาย	6 x 20		
6	บ้านโป่งวัวแดง	6	อ่างเก็บน้ำโป่งวัวแดง	อ่าง	100 x 300		
7	บ้านคลองสมบูรณ์	7	ฝายคลองสมบูรณ์	ฝาย	6 x 20		
8	บ้านราษฎร์สามัคคี	8	ฝายบ้านราษฎร์สามัคคี	ฝาย	6 x 20		
9	บ้านโป่งดินดำ	9	ฝายโป่งดินดำ	ฝาย	6 x 20		
10	บ้านศาลเจ้า	12	ฝายศาลเจ้า	ฝาย	5 x 20		
11	บ้านลำสะพานหิน	13	สะพานหิน	ฝาย	50 x 300		
12	บ้านโคกสูง	14	ฝายโคกสูง	ฝาย	6 x 20		
13	บ้านหนองหิน	16	ฝายหนองหิน	ฝาย	6 x 20		
14	บ้านสันติสุข	17	ฝายสันติสุข	ฝาย	6 x 20		
15	บ้านหนองไทรเหนือ	19	ฝายหนองไทรเหนือ	ฝาย	6 x 20		
16	บ้านวังมะนาว	20	ฝายมะนาว	ฝาย	5 x 20		
17	บ้านเสนสุข	21	ฝายคลองขาด	ฝาย	6 x 20		

8.2 ป่าไม้ ข้อมูลทั่วไปหน่วยฟื้นฟูสภาพป่าสงวนแห่งชาติ ป่าเขาภูหลวงที่ 4 จังหวัดนครราชสีมา ปีที่เริ่มโครงการ : 2561 ที่ตั้ง : ต.คลองม่วง อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา เนื้อที่ : 200 ไร่ งาน ตารางวา

ประเภทโครงการ : กิจกรรมโครงการฟื้นฟูระบบนิเวศในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2561 ตั้งอยู่ในพื้นที่ป่า : ป่าสงวนแห่งชาติ ป่าเขาภูหลวง

ข้อมูลทั่วไป โครงการฟื้นฟูเศรษฐกิจและพื้นที่ป่าต้นน้ำลำธาร จังหวัดนครราชสีมา แปลงที่ 6 ปีที่เริ่มโครงการ : 2553

ที่ตั้ง : ต.คลองม่วง อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา เนื้อที่ : 200 ไร่ งาน ตารางวา

ประเภทโครงการ : โครงการฟื้นฟูเศรษฐกิจและพื้นที่ป่าต้นน้ำลำธาร ตามแผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง 2555 ตั้งอยู่ในพื้นที่ป่า : ป่าเขาภูหลวง

ข้อมูลทั่วไป โครงการปลูกป่าทดแทนป่าสงวนแห่งชาติ ป่าเขาภูหลวง ปีที่เริ่มโครงการ : 2548

ที่ตั้ง : ต.คลองม่วง อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา เนื้อที่ : 1370 ไร่ งาน ตารางวา

ประเภทโครงการ : กิจกรรมบำรุงรักษาสวนป่าเดิม ตั้งอยู่ในพื้นที่ป่า : ป่าเขาภูหลวง

8.3 ภูเขา พื้นที่ของตำบลคลองม่วงส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบสลับเชิงเขา มีความลาดเอียงและเป็นลอนคลื่นในทางทิศเหนือ ส่วนทางทิศตะวันตกเป็นภูเขาล้อมรอบ จะมีอากาศเย็นในตอนกลางคืนได้รับอิทธิพลจากอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าภูหลวง

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตำบลคลองม่วงมีพืชเศรษฐกิจที่สำคัญได้แก่ อ้อย ข้าวโพด มันสำปะหลัง เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลมีอาชีพเกษตรกร

9. อื่น ๆ

มวลชนจัดตั้ง

1. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)
2. อาสาพัฒนาชุมชนตำบลคลองม่วง
3. อาสาสมัครประชาสงเคราะห์ตำบลคลองม่วง
4. กองทุนหมู่บ้านตำบลคลองม่วง
5. หมอดินตำบลคลองม่วง
6. กลุ่มสภาเด็กและเยาวชนตำบลคลองม่วง
7. ชมรมผู้สูงอายุตำบลคลองม่วง
8. กลุ่มเกษตรกร
9. ลูกเสือชาวบ้าน
10. กลุ่มแม่บ้าน/สตรี
11. กลุ่มอาชีพ
12. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)
13. อาสาสมัครกู้ชีพ
14. จิตอาสาพระราชทาน 904

บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวมรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จำนวน 10,515 คน จาก 21 หมู่บ้าน คือ บ้านซับเศรษฐี บ้านหนองหมาก บ้านวังสีสด บ้านคลองม่วง บ้านซับพลู บ้านโป่งวัวแดง บ้านคลองสมบูรณ์ บ้านราษฎร์สามัคคี บ้านโป่งดินดำ บ้านหนองผักหนอก บ้านหนองไทร บ้านศาลเจ้า บ้านลำสะพานหิน บ้านโคกสูง บ้านหนองผักบุ้ง บ้านหนองหิน บ้านสันติสุข

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของทาโรยามาเน่ (Taro Yamana, 1973 : 125) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่าสูตร $n = \frac{10,515}{1+10,515(0.05)^2} = 385.34$ หรือ 386 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในภาระงานใดภาระงานหนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 21 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน ดังตาราง

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านซับเศรษฐี	362	3.44	14
2	บ้านหนองหมาก	722	6.87	27
3	บ้านวังสีสด	557	5.30	21
4	บ้านคลองม่วง	776	7.38	30
5	บ้านซับพลู	847	8.06	32
6	บ้านโป่งวัวแดง	873	8.30	33
7	บ้านคลองสมบูรณ์	313	2.98	12
8	บ้านราษฎร์สามัคคี	471	4.48	18
9	บ้านโป่งดินดำ	607	5.77	23
10	บ้านหนองผักหนอก	429	4.08	16
11	บ้านหนองไทร	502	4.77	19
12	บ้านศาลเจ้า	420	3.99	16
13	บ้านลำสะพานหิน	360	3.42	14
14	บ้านโคกสูง	533	5.07	20
15	บ้านหนองผักบุ้ง	357	3.40	14
16	บ้านหนองหิน	454	4.32	17
17	บ้านสันติสุข	286	3.44	14

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
18	บ้านหนองไทรใต้	325	2.72	11
19	บ้านหนองไทรเหนือ	508	3.09	12
20	บ้านวังมะนาว	474	4.83	19
21	บ้านแสนสุข	339	4.51	18
	รวม	**10,515**	**100.00**	**400**

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5.1.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ขณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

3.5.1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย 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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 95.01 ขึ้นไป	10
ระหว่าง 90.01 – 95.00	9
ระหว่าง 85.01 – 90.00	8
ระหว่าง 80.01 – 85.00	7

ระหว่าง	75.01 – 80.00	6
ระหว่าง	70.01 – 75.00	5
ระหว่าง	65.01 – 70.00	4
ระหว่าง	60.01 – 65.00	3
ระหว่าง	55.01 – 60.00	2
ตั้งแต่	50.01 – 55.00	1
ต่ำกว่า	50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าร้อยละ 63.25 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวนร้อยละ 36.75 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	147	36.75
หญิง	253	63.25
รวม	**400**	**100.00**

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 34.25 มีอายุมากกว่า 50 ปี รองลงมามีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.25 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	46	11.50
31 - 40 ปี	93	23.25
41 - 50 ปี	124	31.00
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	137	34.25
รวม	**400**	**100.00**

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 34.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 24.50 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.75 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.25 และร้อยละ 3.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	95	23.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	98	24.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	138	34.50
ปริญญาตรี	57	14.25
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.00
รวม	**400**	**100.00**

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 32.25 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.50 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 19.75 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 9.50 แม่บ้าน/พ่อบ้าน ร้อยละ 6.25 และร้อยละ 3.75 รับราชการ/พนักงานของรัฐ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	15	3.75
พนักงานบริษัทเอกชน	38	9.50
เกษตรกรรม	129	32.25
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	79	19.75
รับจ้างทั่วไป	114	28.50
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	25	6.25
รวม	**400**	**100.00**

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 32.25 มีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท รองลงมามีรายได้ 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.50 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.75 มีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.75 และรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 4.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	19	4.75
2,000 – 4,000 บาท	31	7.75
4,001 – 6,000 บาท	82	20.50
6,001 – 8,000 บาท	129	32.25
8,001 – 10,000 บาท	88	22.00
มากกว่า 10,000 บาท	51	12.75
รวม	**400**	**100.00**

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 35.00 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง รองลงมา ร้อยละ 34.50 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัด อบต. และมาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 30.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด อบต.	138	34.50
กองคลัง	140	35.00
กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	122	30.50
รวม	**400**	**100.00**

4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 35.00 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี รองลงมาร้อยละ 30.50 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 17.75 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 16.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	71	17.75
2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	67	16.75
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	140	35.00
4) งานด้านสาธารณสุข	122	30.50
รวม	**400**	**100.00**

4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 24.25 มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในช่วงเดือนมีนาคม 2568 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2568 คิดเป็นร้อยละ 15.25 และมาติดต่อในช่วงเดือนมิถุนายน 2568 คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม 2567	12	3.00
พฤศจิกายน 2567	14	3.50
ธันวาคม 2567	19	4.75
มกราคม 2568	9	2.25
กุมภาพันธ์ 2568	14	3.50
มีนาคม 2568	97	24.25
เมษายน 2568	44	11.00
พฤษภาคม 2568	61	15.25
มิถุนายน 2568	46	11.50
กรกฎาคม 2568	37	9.25
สิงหาคม 2568	40	10.00
กันยายน 2568	7	1.75
รวม	**400**	**100.00**

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 48.93 รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการแจ้งข่าว คิดเป็นร้อยละ 19.36 รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จากช่องทางอื่น เช่น ไลน์กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 13.57 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารสิ่งพิมพ์	18	2.74
การแจ้งข่าว	127	19.36
ติดประกาศต่างๆ	38	5.79
หอกระจายข่าว	321	48.93
สื่อสิ่งพิมพ์	19	2.90
การประชุม/อบรม/ประชาคม	44	6.71
ช่องทางอื่น เช่น ไลน์กลุ่ม	89	13.57
รวม	**656**	**100.00**

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.16	96.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.14	96.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.16	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.18	96.20	10
ภาพรวม	**4.83**	**0.09**	**96.60**	**10**

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.14	96.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.15	97.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.13	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.21	96.20	10
ภาพรวม	**4.84**	**0.08**	**96.80**	**10**

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.14	96.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.15	97.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.13	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.15	97.00	10
ภาพรวม	**4.85**	**0.08**	**97.00**	**10**

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.16	96.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.16	96.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.16	96.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.18	96.00	10
ภาพรวม	**4.82**	**0.08**	**96.40**	**10**

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.87	0.39	97.40	10
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.36	97.00	10
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ	4.85	0.36	97.00	10
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.38	96.60	10
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.82	0.33	96.40	10
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.81	0.41	96.20	10
ภาพรวม	**4.84**	**0.15**	**96.80**	**10**

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	10
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.84	0.37	96.80	10
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.88	0.33	97.60	10
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.86	0.35	97.20	10
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.82	0.40	96.40	10
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.85	0.37	97.00	10
ภาพรวม	**4.84**	**0.15**	**96.80**	**10**

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.84	0.38	96.80	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.81	0.39	96.20	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.85	0.34	97.00	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.36	97.00	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.87	0.34	97.40	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต	4.86	0.37	97.20	10
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.89	0.36	97.80	10
ภาพรวม	**4.85**	**0.15**	**97.00**	**10**

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ การ

ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.85	0.37	97.00	10
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.88	0.35	97.60	10
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	0.39	96.60	10
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.80	0.43	96.00	10
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	4.84	0.40	96.80	10
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.74	0.44	94.80	9
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.76	0.44	95.20	10
ภาพรวม	**4.81**	**0.19**	**96.20**	**10**

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อย

ละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.15	96.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.15	96.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.15	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.19	96.20	10
ภาพรวม	**4.84**	**0.08**	**96.80**	**10**

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.83	0.09	96.60	10
2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.84	0.08	96.80	10
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.85	0.08	97.00	10
4) งานด้านสาธารณสุข	4.82	0.08	96.40	10
ภาพรวม	**4.84**	**0.08**	**96.80**	**10**

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายข้อสงสัยให้กับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- อยากให้เพิ่มกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัย โดยเฉพาะบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยง
- ไฟถนนบางจุดไม่สว่าง บางเส้นทางไม่มีไฟส่องสว่าง อยากให้เพิ่มและซ่อมแซมจุดที่ชำรุด
- ถนนบางช่วงยังเป็นทางลูกรัง ขรุขระ
- หอกระจายข่าวบางจุดชำรุด/เสียงเบา
- อยากให้เพิ่มถังขยะและปรับปรุงระบบการจัดการขยะ

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ซึ่งมีผลการศึกษาสามารถลำดับเนื้อหาดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 63.25 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 34.25 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 34.50 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม ร้อยละ 32.25 และมีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.25

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 24.25 มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต. ในช่วงเดือนมีนาคม 2568 ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.00 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ส่วนงานกองคลัง และประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงมาจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่

ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) งานด้านสาธารณสุข

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่าพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต คิดเป็นร้อย

ละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วงในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งานคิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.5ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้ม แจ่มใส อธิบายข้อสงสัยให้กับผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยากให้เพิ่มกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัย โดยเฉพาะบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยง ไฟถนนบางจุดไม่สว่าง บางเส้นทางไม่มีไฟส่องสว่าง อยากให้เพิ่มและซ่อมแซมจุดที่ชำรุด ถนนบางช่วงยังเป็นทางลูกรัง ขรุขระ หอกระจายข่าวบางจุดชำรุด/เสียงเบาและอยากให้เพิ่มถังขยะและปรับปรุงระบบการจัดการขยะ

คณะทำงาน
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2568
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

กรชุลี จันทะรัง. (2563). **ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2567. แหล่งที่มา: http://www.pnk.go.th/fileupload/7553339251.pdf

ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). **ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทศพร สายปัญญา. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล บางบอน เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ. *วารสารอาชญากรรมและความปลอดภัย*, *2*(1), 17-24.

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

เยาวธิดา สุริจักหงส์และรัชดา ภักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 7*(11), 1-16.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สมหมาย เปียถนอม, (2551). **รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม** : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สมิต สัชฌุกร. (2545). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สายธาร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2562). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. *วารสารอินทนิลทักษิณสารมหาวิทยาลัยทักษิณ*, *14*(2), 153-173.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์และคณะ. (2563). **รายงานการวิจัย “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร”.** กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

Aday,Lu Ann,and Andersor. (1971). **Ronald.Development of Access to Medical Care.** Michigan Ann Arbor: Health Adiministration Press.

Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior.** New York: McGraw-Hill Book Company, 1967.

Good, c. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education** (3rded.). New York: McGraw-Hill.

Herbert A. Simon.(1960). **Administrative Behavior**. New York: Toe McMillan Company.

Hinhaw,A.S. and Atwood J.R.(1982). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision by Replication.Nursing Research.**31 May-June.

John, D.Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Bahavior**. New York: The Macmillan Company,1951.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit Organizations**. New Jersey : Prentice-Hall

Mullins, Luarie J. (1985) **Management and Organization Behavior**. London : Pitman Company

Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.

Yamane, Taro. (1973). **Mathematics for Economists : An Elementary Survey**. 2nd ed. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
84 ม. 4 ถ.มิตรภาพ-หนองคาย อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
84 Moo 4 Mitraparb Highway, Muang,Nakhonratchasima 30000

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
ที่ ๒๖๘/๒๕๖๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยฯ จึงพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑.๑ นายทองใบ	หนูไพล	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ
๑.๒ นางธนิดา	ภูมิโคกรักษ์	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์ ดร.วรญา	โรจนาปภาพร	ประธานคณะทำงาน
๒.๒ อาจารย์ ดร.สุนันทา	ปาสาเลา	คณะทำงาน
๒.๓ นางสาวอังคณา	รินทะลึก	คณะทำงาน
๒.๔ นางสาวภาวิไล	กองไสยกลาง	คณะทำงาน
๒.๕ นางสาวกัญญาวีร์	เหนือร้อยเอ็ด	คณะทำงาน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวัฒม์ วงษ์ชวลิตกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ภาคผนวก ข

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่องการขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558

ที่ นม ๐๐๒๓.๒/ว๔๗๑๔

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
ถนนมหาดไทย นม ๓๐๐๐๐

๓ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา(ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ มีมติเห็นชอบให้ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือสามารถสืบค้นรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.koratdla.go.th อีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายชุญยืน คำหงษ์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น
โทร. ๐-๔๔๒๔-๘๘๐๓



ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ได้ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘ ซึ่งในการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลางดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดดังกล่าว

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้มารับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผล ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
๒. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
๓. วิทยาลัยนครราชสีมา
๔. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
๕. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
๖. มหาวิทยาลัยมหิดล
๗. มหาวิทยาลัยบูรพา
๘. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
๙. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๐. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายบุญยืน คำหงษ์)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

   ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

   ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 20 - 30 ปี ( ) 3. 31 – 40 ปี

   ( ) 4. 41 - 50 ปี ( ) 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

   ( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. ม. ต้น ( ) 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า

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

4. อาชีพ

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

   ( ) 4. เกษตรกรรม ( ) 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว(โปรดระบุ).....

   ( ) 6. รับจ้างทั่วไป ( ) 7. 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 บาท

6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

   ( ) 1. สำนักปลัด อบต.

   ( ) 2. กองคลัง

   ( ) 3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด

   ( ) 1. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

   ( ) 2. งานด้านรายได้หรือภาษี

   ( ) 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

   ( ) 4. งานด้านสาธารณสุข

8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด

   ( ) 1. ตุลาคม’67 ( ) 2. พฤศจิกายน’67 ( ) 3. ธันวาคม’67 ( ) 4. มกราคม’68

   ( ) 5. กุมภาพันธ์’68 ( ) 6. มีนาคม’68 ( ) 7. เมษายน’68 ( ) 8. พฤษภาคม’68

   ( ) 9. มิถุนายน’68 ( ) 10. กรกฎาคม’68 ( ) 11. สิงหาคม’68 ( ) 12. กันยายน’68

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

( ) 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ ( ) 2. จดหมายข่าว ( ) 3. เว็บไซต์

( ) 4. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( ) 5. การแจ้งข่าว ( ) 6. การจัดนิทรรศการ

( ) 7. การติดประกาศต่างๆ ( ) 8. หอกระจายข่าว ( ) 9. สื่อสิ่งพิมพ์

( ) 10. การจัดทำ Spot โฆษณา ( ) 11. สื่อโทรทัศน์ ( ) 12. สื่อวิทยุ

( ) 13. การจัดทำแผ่นพับ ( ) 14. การประชุม/อบรม/ประชาคม ( ) 15. ช่องทางอื่น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

<u>คำชี้แจง</u> โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางในการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

สำเนาคู่ฉบับ

ที่ นม ๗๔๔๐๑/๖๗๒๒ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๓๐

๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๘

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

อ้างถึง หนังสือมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ที่ มว ๑๖๙๖/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. แบบตอบรับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้มารับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมินผล นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง มีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) ในงานบริการดังต่อไปนี้

๑. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

ประสานงาน นายศรัญ สังฆพันธ์ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๔๐๐-๐๖๑๑, ๐๙๑-๘๒๘๐๙๙๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายประทีป เรืองเกษม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองม่วง

สำนักปลัด/งานการเจ้าหน้าที่
โทร. ๐ ๔๔๐๐ ๐๖๑๑
โทรสาร ๐ ๔๔๐๐ ๐๖๑๑ ต่อ ๑๐๗

ปลัด.....
หน.งาน ตรวจ/ทาน.....
ร่าง/พิมพ์.....

ภาคผนวก จ

ภาพถ่าย








