

บทที่ 1 : บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลประสุข อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565

1.1 หลักการและเหตุผล

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศเพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุน การพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562: 1-29)

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจ และให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ การปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องออกสิทธิในการควบคุมเอาไว้ และมาตรา 284 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

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

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีการกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง 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

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

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้ง

เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ประสาสุข จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสาสุข โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 7 งาน ได้แก่ 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย: การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ 2) งานด้านจัดเก็บรายได้: การจัดเก็บภาษี 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน: การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านการจัดการศึกษา: การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 5) งานด้านสาธารณสุข: การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 6) งานสวัสดิการสังคม: การจ่ายเบี้ยยังชีพ 7) งานส่งเสริมการเกษตร: การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ ซึ่งในการดำเนินการประเมินดังกล่าว ได้ขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล เป็นผู้ดำเนินการประเมินในครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสาสุข อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสาสุข อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสาสุข อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 7 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ
- 2) งานด้านจัดเก็บรายได้ : การจัดเก็บภาษี
- 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน: การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน
- 4) งานด้านการจัดการศึกษา: การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 5) งานด้านสาธารณสุข: การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 6) งานสวัสดิการสังคม: การจ่ายเบี้ยยังชีพ
- 7) งานส่งเสริมการเกษตร: การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุข เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุขบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุขได้

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 และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ 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

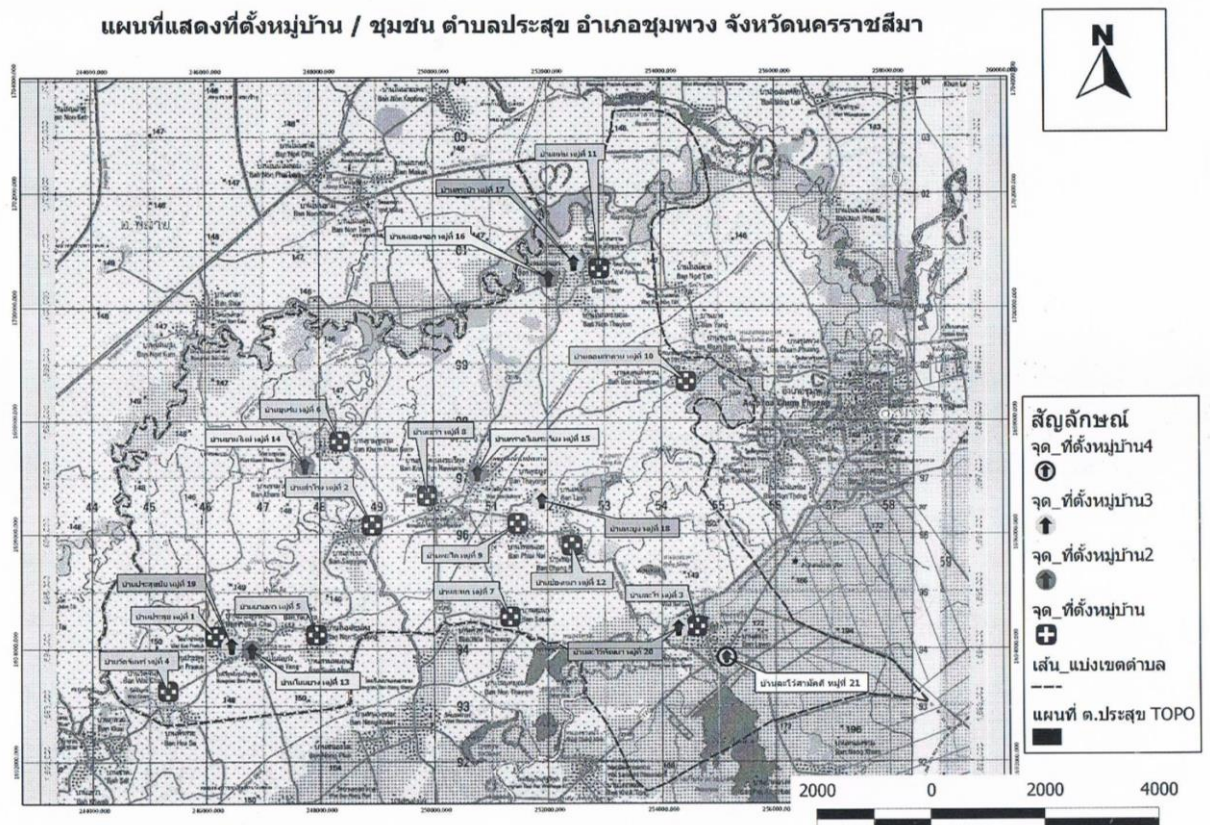
1.5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2 : ข้อมูลพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลประสุข

1 ด้านกายภาพ

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือหมู่บ้านหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลประสุขยกฐานะจากสภาตำบลขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับประกาศลงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2539 (ลำดับที่ 563) ประกอบด้วยสภาพทั่วไปด้านโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคมการเมือง การบริหาร สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ ดังนี้



1.1) ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลประสุขตั้งอยู่ที่บ้านพะไล หมู่ 9 ตำบลประสุข ซึ่งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอชุมพวง มีระยะทางห่างจากอำเภอชุมพวงประมาณ 12 กิโลเมตร และตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 105 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลและอำเภอข้างเคียงดังนี้

| | | | |
|-------------|-----------|--------------|-------------|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับ | ตำบลหนองหลัก | อำเภอชุมพวง |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับ | ตำบลท่าลาด | อำเภอชุมพวง |
| | | ตำบลโบสถ์ | อำเภอพิมาย |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ | ตำบลชุมพวง | อำเภอชุมพวง |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ | ตำบลดงใหญ่ | อำเภอพิมาย |

2.2) เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลประสุขมีเนื้อที่โดยประมาณ 56 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 39,710 ไร่ มีหมู่บ้านจำนวน 21 หมู่บ้าน

2) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข เป็นที่ราบลุ่มมีป่าไม้กระจายทั่วไป มีลำน้ำเค็ม ลำน้ำมาศและลำน้ำมูลไหลผ่าน ทำให้เกิดความอุดมสมบูรณ์ แต่ยังคงมีปัญหาภัยแล้งในทุกๆปี และปัญหาน้ำท่วมในบางปี ซึ่งเกิดการจากบริหารจัดการน้ำของพื้นที่ข้างเคียง

3) ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศโดยทั่วไปมี 3 ฤดู

- ฤดูร้อน ระยะเวลาประมาณ 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม – มิถุนายน
- ฤดูฝน ระยะเวลาประมาณ 4 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – ตุลาคม
- ฤดูหนาว ระยะเวลาประมาณ 4 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – กุมภาพันธ์

4) ลักษณะของดิน

สภาพดินของตำบลประสุข พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนละเอียดมาก ที่เกิดจากตะกอนลำน้ำ ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดมาก การระบายน้ำไม่ดี ความอุดมสมบูรณ์ต่ำ

5) ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลประสุข จะมีทั้งแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นเองธรรมชาติ เช่น ลำน้ำ ลำห้วย บึง หนองน้ำ เป็นต้น และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น อ่างเก็บน้ำ ฝายน้ำล้น เป็นต้น แหล่งน้ำที่มีไว้ใช้ในการอุปโภคบริโภค และทำการเกษตรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลประสุข มีดังต่อไปนี้

ก. อ่างเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง

1) อ่างเก็บน้ำห้วยบง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 มีพื้นที่ทำการเกษตรที่ได้รับประโยชน์ จำนวนประมาณ 3,500 ไร่

ข. ฝายน้ำล้น จำนวน 4 แห่ง

1) ฝายคลองหัวช้าง ตั้งอยู่หมู่ที่ 15 มีพื้นที่ทำการเกษตรที่ได้รับประโยชน์ จำนวนประมาณ 3,100 ไร่

2) ฝายบ้านขุนร่ม ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 มีพื้นที่ทำการเกษตรที่ได้รับประโยชน์ จำนวนประมาณ 5,600 ไร่

3) ฝ่ายบ้านสำโรง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 มีพื้นที่ทำการเกษตรที่ได้รับประโยชน์ จำนวน ประมาณ 7,800 ไร่

4) ฝ่ายบ้านทะยุง ตั้งอยู่หมู่ที่ 18 มีพื้นที่ทำการเกษตรที่ได้รับประโยชน์ จำนวนประมาณ 5,500 ไร่

ค. บ่อน้ำตื้น จำนวน 90 แห่ง

ง. สระน้ำ จำนวน 28 แห่ง

จ. ประปา

- ขนาดเล็ก จำนวน 3 แห่ง

- ขนาดกลาง จำนวน 3 แห่ง

- ขนาดใหญ่ จำนวน 5 แห่ง

6) ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตพื้นที่ตำบลประสุขไม่มีพื้นที่ป่าไม้สาธารณะ

2 ด้านการเมือง / การปกครอง

1) เขตการปกครอง

ในพื้นที่ตำบลประสุข มีจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 21 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีผู้ใหญ่บ้านทำหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อยและการปกครองทั่วไป และมีกำนันเป็นผู้นำฝ่ายปกครองในตำบล ส่วนด้านการพัฒนา (การปกครองส่วนท้องถิ่น) มีองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้นำฝ่ายบริหาร และมีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้นำฝ่ายสภาฯ ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับเลือกตั้งจากราษฎร แบ่งเป็น 21 เขตๆละ 2 คน รวมเป็น จำนวน 42 คน องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562

ปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง มีจุดที่น่าสังเกตคือ มีการย้ายเข้าย้ายออกช่วงที่จะมีการเลือกตั้ง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะ การคัดเลือกผู้ใหญ่บ้าน การแก้ไขปัญหาคือ ขอความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เกี่ยวกับข้อกฎหมายของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ให้ประชาชนได้รับทราบ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้พยายามแก้ไข โดยเริ่มจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกหมู่บ้านในเขตตำบล ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จากผลการประชุมทุกครั้งท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาตำบล นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดโครงการอบรมศึกษา ดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล และผู้เกี่ยวข้อง โครงการอื่นๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาตำบลให้เจริญเท่าเทียมกับองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ และองค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้องระงับไว้

เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ

2) การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลประสุตได้แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 21 เขต ตามลักษณะการปกครองของหมู่บ้าน ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลประสุตส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานองค์การบริหารส่วนตำบล เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2564)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งโดยประมาณ จำนวน 9,917 คน

3 ด้านประชากร

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

| | | |
|-------------------|--------|--------------------|
| ประชากรทั้งสิ้น | 12,358 | คน |
| แยกเป็นชาย | 6,107 | คน |
| แยกเป็นหญิง | 6,251 | คน |
| ความหนาแน่นเฉลี่ย | 220 | คน / ตารางกิโลเมตร |

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน | จำนวนประชากร | | | | | | |
|------------|------------------|--------------|------|----------------|----------------|----------------|-----------|----------|
| | | ชาย | หญิง | รวม ปี 2564 | รวม ปี 2561 | รวม ปี 2559 | ครัวเรือน | หมายเหตุ |
| หมู่ที่ 1 | บ้านประสุข | 437 | 475 | 912 | 923 | 912 | 266 | |
| หมู่ที่ 2 | บ้านสำโรง | 370 | 386 | 756 | 780 | 776 | 193 | |
| หมู่ที่ 3 | บ้านละโว้ | 308 | 302 | 610 | 620 | 608 | 184 | |
| หมู่ที่ 4 | บ้านวัดจันทร์ | 291 | 281 | 572 | 595 | 607 | 166 | |
| หมู่ที่ 5 | บ้านยายพา | 361 | 368 | 729 | 741 | 733 | 193 | |
| หมู่ที่ 6 | บ้านขุนร่ม | 322 | 315 | 637 | 621 | 620 | 164 | |
| หมู่ที่ 7 | บ้านหนองสะแก | 202 | 201 | 403 | 399 | 398 | 94 | |
| หมู่ที่ 8 | บ้านเขว้า | 369 | 430 | 799 | 830 | 831 | 211 | |
| หมู่ที่ 9 | บ้านพะไลน้อย | 290 | 307 | 597 | 627 | 614 | 193 | |
| หมู่ที่ 10 | บ้านดอนลำดวน | 240 | 252 | 492 | 493 | 504 | 120 | |
| หมู่ที่ 11 | บ้านแท่น | 312 | 300 | 612 | 619 | 605 | 157 | |
| หมู่ที่ 12 | บ้านช่องแมว | 368 | 367 | 735 | 723 | 714 | 164 | |
| หมู่ที่ 13 | บ้านโนนยาง | 154 | 172 | 326 | 321 | 326 | 100 | |
| หมู่ที่ 14 | บ้านขามใหม่ | 174 | 186 | 360 | 346 | 337 | 92 | |
| หมู่ที่ 15 | บ้านโนนระเวียง | 235 | 241 | 476 | 468 | 478 | 135 | |
| หมู่ที่ 16 | บ้านหนองจอก | 179 | 189 | 368 | 382 | 388 | 102 | |
| หมู่ที่ 17 | บ้านสระบัว | 341 | 338 | 679 | 691 | 690 | 151 | |
| หมู่ที่ 18 | บ้านทะยุง | 161 | 161 | 322 | 321 | 319 | 90 | |
| หมู่ที่ 19 | บ้านประสุขชัย | 301 | 289 | 590 | 597 | 598 | 156 | |
| หมู่ที่ 20 | บ้านละโว้พัฒนา | 377 | 371 | 748 | 753 | 743 | 180 | |
| หมู่ที่ 21 | บ้านละโว้สามัคคี | 315 | 320 | 635 | 636 | 657 | 184 | |

ข้อมูลประชากร ใน พ.ศ.2564 (ณ วันที่ 2 เมษายน 2564)

2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร

| | |
|-------------------|-----------|
| ประชากรทั้งสิ้น | 12,358 คน |
| อายุต่ำกว่า 18 ปี | 2,441 คน |
| อายุ 18 – 60 ปี | 7,690 คน |
| อายุ 60 ปีขึ้นไป | 2,227 คน |

| ประชากร | ชาย | หญิง | หมายเหตุ |
|------------------------|----------|----------|--------------------|
| จำนวนประชากรเยาวชน | 1,276 คน | 1,165 คน | อายุต่ำกว่า 18 ปี |
| จำนวนประชากร | 3,810 คน | 3,880 คน | อายุ 18-60 ปี |
| จำนวนประชากรผู้สูงอายุ | 1,021 คน | 1,206 คน | อายุมากกว่า 60 ปี |
| รวม | 6,107 คน | 6,251 คน | ทั้งสิ้น 12,358 คน |

4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 – 60 ปีเต็ม ร้อยละ 90 อ่านเขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6-14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุต ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ในกับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่างๆ กับทางโรงเรียน

ข้อมูลการศึกษา ณ ปัจจุบัน

- 1) โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 6 แห่ง
 - โรงเรียนบ้านประสุต (ขยายโอกาสถึง ม.6) ตั้งอยู่ที่บ้านโนนยาง หมู่ที่ 13 ต.ประสุต อ.ชุมพวง จำนวนนักเรียน 223 คน
 - โรงเรียนวัดโชติการาม (ขยายโอกาสถึง ม.3) ตั้งอยู่ที่บ้านเขว้า หมู่ที่ 8 ต.ประสุต อ.ชุมพวง จำนวนนักเรียน 295 คน
 - โรงเรียนบ้านดอนลำดวน ตั้งอยู่ที่บ้านดอนลำดวน หมู่ที่ 10 ต.ประสุต อ.ชุมพวง จำนวนนักเรียน 123 คน
 - โรงเรียนบ้านละโว้ (ขยายโอกาสถึง ม.6) ตั้งอยู่ที่บ้านละโว้ หมู่ที่ 3 ต.ประสุต อ.ชุมพวง จำนวนนักเรียน 173 คน
 - โรงเรียนบ้านขามชุมร่มประชาสามัคคี ตั้งอยู่ที่บ้านชุมร่ม หมู่ที่ 6 ต.ประสุต อ.ชุมพวง จำนวนนักเรียน 87 คน
 - โรงเรียนอาสนาราม (เปล่งอุปถัมภ์) ตั้งอยู่ที่บ้านแท่น หมู่ที่ 11 ต.ประสุต อ.ชุมพวง จำนวนนักเรียน 130 คน
- 2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเขว้า จำนวนเด็ก 60 คน
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนยาง จำนวนเด็ก 40 คน
- 3) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) จำนวน 1 แห่ง

2) สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในหมู่บ้าน เช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน เบาหวาน โรคไขข้ออักเสบ มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลประสุข และหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้หมู่บ้านเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี สำหรับเด็กแรกเกิด - 6 ปี ผู้ปกครองสามารถเลี้ยงดูตรงตามเกณฑ์มาตรฐาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน บางครัวเรือนไม่ได้กินอาหารที่ถูกสุขลักษณะ การใช้ยาเพื่อบำบัดอาการเจ็บป่วยที่ไม่เหมาะสม การออกกำลังกายยังไม่สม่ำเสมอ และประชากรส่วนมากไม่ได้รับการตรวจสุขภาพ ปัญหาเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลประสุข พยายามอย่างยิ่งที่จะแก้ไข โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลประสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขว้า สาธารณสุขอำเภอชุมพวง และโรงพยาบาลชุมพวง ดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

(1) หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง
 - 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเขว้า
ตั้งอยู่ที่บ้านเขว้า หมู่ที่ 8 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
 - 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลประสุข
ตั้งอยู่ที่บ้านโนนยาง หมู่ที่ 13 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน 21 แห่ง

3) อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลประสุขไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักษณะไม่ทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลประสุขก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่ามีบางครัวเรือนไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุขที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างที่เป็นที่สาธารณะในเวลากลางคืน รวมทั้งได้จัดจุดบริการประชาชน ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่หมู่บ้านได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำชุมชน การขอคำสั่งจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ อปพร. ชรบ. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลประสุขจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4) ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดในหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุช จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรชุมพวงได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลประสุชทราบนั้น พบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลประสุชมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำชุมชน ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุชที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุชสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลประสุชก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

5) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลประสุช ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) ดำเนินโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- (5) ดำเนินโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

5 ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง

ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคม ที่ใช้ติดต่อในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

- (1) ทางหลวงแผ่นดิน
 - หมายเลข 2175 จังหวัดนครราชสีมา สายพิมาย – ชุมพวง
- (2) สะพาน จำนวน 2 แห่ง
- (3) การจัดการขนส่งมวลชน ประกอบด้วย
 - รถโดยสารประจำทาง สายนครราชสีมา – พิมาย – ชุมพวง
- (4) ถนน
 - 1) ถนนลาดยางสาย บ.ละโว้-บ.เขว้า ระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร
 - 2) ถนนลาดยางสาย บ.ประสุช-บ.หนองจิก ต.โบสถ์ ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร
 - 3) ถนนลาดยาง บ.แท่น-บ้านตาล ต.ชุมพวง ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร
 - 4) ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 22 สาย ระยะทางประมาณ 9,335 เมตร (ทุกหมู่บ้าน)
 - 5) ถนนหินคลุก จำนวน 6 สาย ระยะทางประมาณ 10,550 เมตร (ทุกหมู่บ้าน)

2) การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์กรบริหารส่วนตำบลประสุจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ องค์กรบริหารส่วนตำบลประสุก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับหมู่บ้าน ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลประสุมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

(1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้าทุกหลังคาเรือน

(2) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 21 หมู่บ้าน ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ต้องได้รับการปรับปรุงและซ่อมแซมเป็นประจำ โดยหากจะดำเนินการติดตั้งในจุดใหม่ จะต้องอุดหนุนงบประมาณให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพิมายและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยุวม่วงดำเนินการให้

3) การประปา

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลประสุมีจำนวนหมู่บ้านที่ใช้น้ำประปาทั้งหมด 21 หมู่บ้าน ซึ่งเป็นระบบประปาของหมู่บ้าน

5.3.1 ประปาผิวดินขนาดเล็ก จำนวน 3 แห่ง

1) ประปาบ้านดอนลำดวน หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ 1 หมู่บ้าน คือ บ้านดอนลำดวน

2) ประปาบ้านสระบัว หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ 2 หมู่บ้าน คือ บ้านสระบัวและบ้านแท่น

3) ประปาบ้านหนองจอก หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ 1 หมู่บ้าน คือ บ้านหนองจอก

5.3.2 ประปาผิวดินขนาดกลาง จำนวน 3 แห่ง

1) ประปาบ้านวัดจันทร์ หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ 1 หมู่บ้าน คือ บ้านวัดจันทร์

2) ประปาบ้านสำโรง หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ 1 หมู่บ้าน คือ บ้านสำโรง

3) ประปาบ้านขามใหม่ หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ 1 หมู่บ้าน คือ บ้านขามใหม่

5.3.3 ประปาผิวดินขนาดใหญ่ จำนวน 5 แห่ง

1) ประปาบ้านโนนยาง หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ 4 หมู่บ้าน คือ บ้านโนนยาง บ้านประสุ บ้านประสุชัย และบ้านยายภา

2) ประปาบ้านหนองสะแก หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ 3 หมู่บ้าน คือ บ้านสะแก บ้านเขว้า และบ้านพะไล

3) ประปาบ้านช่องแมว หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ 4 หมู่บ้าน คือ บ้านช่องแมว บ้านพะไลน้อย บ้านโนนระเวียง และบ้านทะยุง

4) ประปาบ้านละโว้ หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ 3 หมู่บ้าน คือ บ้านละโว้ บ้านละโว้พัฒนาและบ้านละโว้สามัคคี

5) ประปาบ้านขุนร่ม หมู่บ้านที่ใช้ประโยชน์ 1 หมู่บ้าน คือ บ้านขุนร่ม

4) การโทรคมนาคม

1) มีโทรศัพท์บ้าน (Telephone) เป็นอุปกรณ์การสื่อสารโทรคมนาคมที่อนุญาตให้ผู้ใช้สองคนหรือมากกว่า สามารถสนทนากัน เมื่อพวกเขาไม่ได้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกันที่จะได้ยินเสียงกันโดยตรง โดยสายโทรศัพท์ สายที่โยงถึงกันเพื่อเชื่อมต่อสัญญาณโทรศัพท์ ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

2) มีโทรศัพท์มือถือ คืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการสื่อสารสองทางผ่านโทรศัพท์มือถือใช้คลื่นวิทยุในการติดต่อกับเครือข่ายโทรศัพท์มือถือโดยผ่านสถานีฐาน

3) มีคอมพิวเตอร์ คือ อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (electronic device) ที่มนุษย์ใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการกับข้อมูลที่อาจเป็นได้ ทั้งตัวเลข ตัวอักษร หรือสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายในสิ่งต่าง ๆ

4) มีใยแก้วนำแสง (Fiber Optic Cable) เป็นตัวกลางของสัญญาณแสงชนิดหนึ่ง ที่ทำมาจากแก้วซึ่งมีความบริสุทธิ์สูงมาก สายใยแก้วนำแสงมีลักษณะเป็นเส้นยาวขนาดเล็ก มีขนาดประมาณเส้นผมของมนุษย์เรา

5) สัญญาณไร้สายแบบต่างๆ (WIFI) เป็นสัญญาณที่ช่วยให้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบไร้สายโดยใช้คลื่นวิทยุ

5 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย และยางพารา ดังนี้

| | | | |
|------------------------|--------|----|------------------------|
| - อาชีพเกษตรกรรม | ร้อยละ | 80 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |
| - อาชีพรับจ้าง | ร้อยละ | 10 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |
| - อาชีพรับราชการค้าขาย | ร้อยละ | 7 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |
| - อาชีพอื่นๆ | ร้อยละ | 3 | ของจำนวนประชากรทั้งหมด |

2) การประมง

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ประชชส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 80 ของประชากรทั้งหมด การประมงจึงเป็นการหาเลี้ยงชีพเล็กน้อยๆ ตามแหล่งน้ำธรรมชาติในเขตพื้นที่ตำบลประชชเท่านั้น ไม่ได้มีการประกอบอาชีพประมง

3) การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

4) การบริการ

| | | | |
|---------------------------|-------|----|------|
| - ปืนน้ำมัน | จำนวน | 3 | แห่ง |
| - ปืนหลอด , ตู้หยอดเหรียญ | จำนวน | 3 | แห่ง |
| - บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ | จำนวน | 16 | แห่ง |
| - บริการซ่อมรถยนต์ | จำนวน | 2 | แห่ง |
| - ร้านเสริมสวย | จำนวน | 4 | แห่ง |
| - ร้านตัดผม | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - ร้านขายอาหาร | จำนวน | 15 | แห่ง |
| - ร้านล้างรถ | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - ร้านอินเทอร์เน็ต | จำนวน | 4 | แห่ง |

5) การท่องเที่ยว

องค์การบริหารส่วนตำบลประสุข มีสถานที่ท่องเที่ยวที่เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ ดังนี้

1. วัดบ้านประสุข ซึ่งมีโบสถ์โบราณเป็นที่ประดิษฐานของพระไม้อายุ 250 กว่าปี ตั้งอยู่ ณ บ้านประสุข ม.1 ตำบลประสุข และยังเป็นสถานที่จัดการแข่งขันเรือยาวประเพณีวัดบ้านประสุข ซึ่งจะจัดการแข่งขันในช่วงเทศกาลออกพรรษาของทุกปี

2. ไทรงามสาว ตั้งอยู่ ณ วัดบ้านประสุข ม.1 ตำบลประสุข

3. สะพานไม้ไผ่บ้านโนนยาง ตั้งอยู่ ณ บ้านโนนยาง ม.13 ตำบลประสุข

4. ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี บ้านเขว้า ตั้งอยู่บ้านเขว้า ม.8 ตำบลประสุข

6) อุตสาหกรรม

| | | | |
|----------------------|-------|----|------|
| 1) โรงงานสับไม้ยูคา | จำนวน | 1 | แห่ง |
| 2) โรงงานผลิตน้ำแข็ง | จำนวน | 1 | แห่ง |
| 3) โรงสีขนาดเล็ก | จำนวน | 18 | แห่ง |

7) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

| | | | |
|----------------------------------|-------|-----|------|
| - ตู้เติมเงินมือถือ | จำนวน | 8 | แห่ง |
| - ก๊าซหุงต้ม | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - ร้านยางรถ | จำนวน | 2 | แห่ง |
| - ร้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - ร้านค้าทั่วไป | จำนวน | 108 | แห่ง |
| - ร้านขายปุ๋ย | จำนวน | 4 | แห่ง |
| - ร้านผลิตเส้นขนมจีน | จำนวน | 2 | แห่ง |
| - ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง | จำนวน | 2 | แห่ง |
| - ร้านรับเชื่อม | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - ร้านกลึง | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - โรงฆ่าสัตว์ปีก | จำนวน | 1 | แห่ง |
| - ร้านขายอุปกรณ์ตั้งเพลิง | จำนวน | 1 | แห่ง |

ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ประชาชนได้มีการรวมกลุ่มทำกิจกรรมสร้างงานอาชีพเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

- กลุ่มโรงสีข้าวชุมชน
- กลุ่มทอผ้าด้วยกี่กระตุก
- กลุ่มประดิษฐ์ตะกร้าจากเถาว์วัลย์
- กลุ่มหมวกใบตาล
- กลุ่มผลิตหมี

8) แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15-60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25-50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

6 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100

1) วัด จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

- วัดบ้านประสุข ตั้งอยู่บ้านประสุข หมู่ที่ 1 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
- วัดบ้านสำโรง ตั้งอยู่ที่บ้านสำโรง หมู่ที่ 2 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
- วัดโชติการาม ตั้งอยู่ที่บ้านเขว้า หมู่ที่ 8 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
- วัดบ้านแท่น ตั้งอยู่ที่บ้านแท่น หมู่ที่ 11 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
- วัดบ้านละโว้ ตั้งอยู่ที่บ้านละโว้ หมู่ที่ 3 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
- วัดบ้านขามขุนร่ม ตั้งอยู่ที่บ้านขุนร่ม หมู่ที่ 6 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
- วัดบ้านวัดจันทร์ ตั้งอยู่ที่บ้านวัดจันทร์ หมู่ที่ 4 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
- วัดโนนตลาดกี้ ตั้งอยู่ที่บ้านทะยุง หมู่ที่ 18 ต.ประสุข อ.ชุมพวง

2) สำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

- สำนักสงฆ์โนนศาลา ตั้งอยู่ที่บ้านแท่น หมู่ที่ 11 ต.ประสุข อ.ชุมพวง

2) ประเพณีและงานประจำปี

ตำบลประสุขมีงานประเพณีสำคัญ ประกอบด้วย

- 1.การจัดการแข่งขันเรือยาวประเพณีวัดบ้านประสุข จัดขึ้นในช่วงเทศกาลออกพรรษาของทุกปี ณ วัดบ้านประสุข หมู่ที่ 1 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
- 2.การจัดการแข่งขันเรืออีโปงวัดโนนตลาดกี้ จัดขึ้นในช่วงเทศกาลออกพรรษาของทุกปี ณ วัดโนนตลาดกี้ หมู่ที่ 18 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
- 3.การจัดการแข่งขันเรืออีโปงวัดบ้านละโว้ จัดขึ้นในวัดลอยกระทงของทุกปี ณ วัดบ้านละโว้ หมู่ที่ 3 ต.ประสุข อ.ชุมพวง
- 4.ประเพณีแห่พระไม้วัดบ้านประสุข จัดขึ้นในช่วงเทศกาลเข้าพรรษาของทุกปี ณ วัดบ้านประสุข หมู่ที่ 1 ต.ประสุข อ.ชุมพวง

7 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1) ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ประชาชนในตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการสานหมวกใบตาล วิธีการทอผ้าด้วยกี่กระตุก การประดิษฐ์ตระกร้าจากเถาว์วัลย์ และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

2) ภาษาถิ่น

ส่วนมากร้อยละ 95 % พูดภาษาโคราช ที่เหลือ 5 % พูดภาษาอีสาน

8 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- 1 หมวกใบตาล บ้านยายพา ม.5
- 2 ผ้าทอด้วยกี่กระตุก (ผ้าทอลายน้าฝน) บ้านกราดโนนระเวียง ม.15
- 3 ตะกร้าเถาว์วัลย์ บ้านประสุข ม.1
- 4 หมี่โบราณ บ้านเขว้า ม.8

9 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

แหล่งน้ำในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลประสุต จะมีทั้งแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นเอง ธรรมชาติ เช่น ลำน้ำ ลำห้วย บึง หนองน้ำ เป็นต้น และแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น เช่น อ่างเก็บน้ำ ฝาย น้ำล้น เป็นต้น แหล่งน้ำที่มีไว้ใช้ในการอุปโภคบริโภค และทำการเกษตรในพื้นที่องค์การบริหารส่วน ตำบลประสุต มีดังต่อไปนี้

อ่างเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง

1) อ่างเก็บน้ำห้วยบง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 มีพื้นที่ทำการเกษตรที่ได้รับประโยชน์ จำนวน ประมาณ 3,500 ไร่

ฝายน้ำล้น จำนวน 4 แห่ง

1) ฝายคลองหัวช้าง ตั้งอยู่หมู่ที่ 15 มีพื้นที่ทำการเกษตรที่ได้รับประโยชน์ จำนวน ประมาณ 3,100 ไร่

2) ฝายบ้านขุนร่ม ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 มีพื้นที่ทำการเกษตรที่ได้รับประโยชน์ จำนวน ประมาณ 5,600 ไร่

3) ฝายบ้านสำโรง ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 มีพื้นที่ทำการเกษตรที่ได้รับประโยชน์ จำนวน ประมาณ 7,800 ไร่

4) ฝายบ้านทะยุง ตั้งอยู่หมู่ที่ 18 มีพื้นที่ทำการเกษตรที่ได้รับประโยชน์ จำนวน ประมาณ 5,500 ไร่

บ่อน้ำตื้น จำนวน 90 แห่ง

สระน้ำ จำนวน 28 แห่ง

2) ป่าไม้

ในเขตพื้นที่ตำบลประสุตไม่มีพื้นที่ป่าไม้สาธารณะ

3) ภูเขา

ในเขตพื้นที่ตำบลประสุตไม่มีภูเขา

4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทรัพยากรธรรมชาติในตำบลประสุตค่อนข้างจะสมบูรณ์ เพราะเป็นที่ราบลุ่มมีป่าไม้ กระจายทั่วไป มีลำน้ำเค็ม ลำน้ำมาศและลำน้ำมูลไหลผ่าน ทำให้เกิดความอุดมสมบูรณ์ แต่บางพื้นที่ใน เขตตำบลประสุตในช่วงเดือนมีนาคม-เมษายน อาจเกิดความแห้งแล้งของพื้นที่ และในช่วงเดือน ตุลาคม-พฤศจิกายน อาจเกิดน้ำท่วมในบางพื้นที่ได้

บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลประสุข เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลประสุข จำนวน 12,358 คน จาก 21 หมู่บ้าน คือ บ้านประสุข บ้านลำโรง บ้านละโว้ บ้านวัดจันทร์ บ้านยายพา บ้านขุนร่ม บ้านหนองสะแก บ้านเขว้า บ้านพะไลน้อย บ้านดอนลำดวน บ้านแท่น บ้านช่องแมว บ้านโนนยาง บ้านขามใหม่ บ้านโนนระเวียง บ้านหนองจอก บ้านสระบัว บ้านทะยุง บ้านประสุชชัย บ้านละโว้พัฒนา และบ้านละโว้สามัคคี

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 $n = \frac{12,358}{1 + 12,358 (0.05)^2} = 387.46$ หรือ 388 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข 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 | บ้านประสุข | 912 | 7.38 | 30 |
| 2 | บ้านสำโรง | 756 | 4.96 | 20 |
| 3 | บ้านละโว้ | 610 | 5.79 | 23 |
| 4 | บ้านวัดจันทร์ | 572 | 2.57 | 10 |
| 5 | บ้านยายพา | 729 | 2.77 | 11 |
| 6 | บ้านขุนร่ม | 637 | 3.75 | 15 |
| 7 | บ้านสะแก | 403 | 3.06 | 12 |
| 8 | บ้านเขว้า | 799 | 5.53 | 22 |
| 9 | บ้านพะไล | 597 | 2.57 | 10 |
| 10 | บ้านดอนลำดวน | 492 | 4.78 | 19 |
| 11 | บ้านแท่น | 612 | 6.03 | 24 |
| 12 | บ้านช่องแมว | 735 | 5.09 | 20 |
| 13 | บ้านโนนยาง | 326 | 3.95 | 16 |
| 14 | บ้านขามใหม่ | 360 | 4.96 | 20 |
| 15 | บ้านกราดโนนระเวียง | 476 | 5.79 | 23 |
| 16 | บ้านหนองจอก | 368 | 2.57 | 10 |
| 17 | บ้านสระบัว | 679 | 2.77 | 11 |
| 18 | บ้านทะยุง | 322 | 3.75 | 15 |
| 19 | บ้านประสุขชัย | 590 | 3.06 | 12 |
| 20 | บ้านละโว้พัฒนา | 748 | 5.53 | 22 |
| 21 | บ้านละโว้สามัคคี | 635 | 2.57 | 10 |
| | รวม | 12,358 | 100.00 | 400 |

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุข

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) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลประสุข

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุต

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 |

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุตนั้น 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 จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุขของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าร้อยละ 59.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวนร้อยละ 41.00 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 164 | 41.00 |
| หญิง | 236 | 59.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 37.25 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.50 อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.75 อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.75 และ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

| ระดับอายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 3 | 0.75 |
| 20 - 30 ปี | 15 | 3.75 |
| 31 - 40 ปี | 122 | 30.50 |
| 41 - 50 ปี | 149 | 37.25 |
| มากกว่า 50 ปีขึ้นไป | 111 | 27.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 44.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาคือการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.50 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 15.75 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 10.50 และไม่ได้ศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|---------------|
| ไม่ได้ศึกษาหรือต่ำกว่าประถมศึกษา | 25 | 6.25 |
| ประถมศึกษา | 176 | 44.00 |
| มัธยมศึกษา | 94 | 23.50 |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 63 | 15.75 |
| ปริญญาตรี | 42 | 10.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 49.50 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็น ร้อยละ 20.50 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 11.50 แม่บ้าน/ พ่อบ้าน ร้อยละ 9.00 พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 6.50 และ รับราชการ/พนักงานของรัฐ ร้อยละ 3.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|---------------|
| เกษตรกรรม | 198 | 49.50 |
| รับราชการ/พนักงานของรัฐ | 12 | 3.00 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 26 | 6.50 |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | 46 | 11.50 |
| รับจ้างทั่วไป | 82 | 20.50 |
| แม่บ้าน/ พ่อบ้าน | 36 | 9.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.00 มีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท ร้อยละ 37.00 รายได้ 6,001 – 8,000 บาท ร้อยละ 12.00 มีรายได้ 8,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 7.25 น้อยกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 3.50 และรายได้มากกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 1.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

| ระดับรายได้ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|------------|---------------|
| น้อยกว่า 2,000 บาท | 14 | 3.50 |
| 2,000 – 4,000 บาท | 148 | 37.00 |
| 4,001 – 6,000 บาท | 156 | 39.00 |
| 6,001 – 8,000 บาท | 48 | 12.00 |
| 8,001 – 10,000 บาท | 29 | 7.25 |
| มากกว่า 10,000 บาท | 5 | 1.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุขของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุข

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 21.50 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุข : การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ : การจัดเก็บภาษี คิดเป็นร้อยละ 18.00 มาติดต่อขอรับบริการงานสวัสดิการสังคม : การจ่ายเบี้ยยังชีพ คิดเป็นร้อยละ 15.00 มาติดต่อขอรับ บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 14.75 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 13.75 งานด้านการจัดการศึกษา : การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 12.00 และมาติดต่อขอรับบริการงานส่งเสริมการเกษตร : การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุข

| งานที่มาติดต่อขอรับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ | 59 | 14.75 |
| 2) งานด้านจัดเก็บรายได้ : การจัดเก็บภาษี | 72 | 18.00 |
| 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน | 55 | 13.75 |
| 4) งานด้านการจัดการศึกษา : การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | 48 | 12.00 |
| 5) งานด้านสาธารณสุข : การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ | 86 | 21.50 |
| 6) งานสวัสดิการสังคม : การจ่ายเบี้ยยังชีพ | 60 | 15.00 |
| 7) งานส่งเสริมการเกษตร : การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ | 20 | 5.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

4.2.2 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุขของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 54.66 รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการแจ้งข่าว คิดเป็นร้อยละ 25.88 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการประชุม/อบรม/ประชาคม คิดเป็นร้อยละ 14.08 จากการติดประกาศต่างๆ ร้อยละ 2.69 จากเอกสารสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 2.07 และจากการจัดทำแผ่นพับ ร้อยละ 0.62 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุข

| ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|------------|
| เอกสารสิ่งพิมพ์ | 10 | 2.07 |
| การแจ้งข่าว | 125 | 25.88 |
| ติดประกาศต่างๆ | 13 | 2.69 |
| หอกระจายข่าว | 264 | 54.66 |
| การจัดทำแผ่นพับ | 3 | 0.62 |
| การประชุม/อบรม/ประชาคม | 68 | 14.08 |
| รวม | 483 | 100 |

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุขในภาพรวม

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลประสุขในภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ คะแนน |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------|----------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.74 | 0.42 | 94.80 | 9 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.83 | 0.39 | 96.60 | 10 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.78 | 0.36 | 95.60 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.80 | 0.47 | 96.00 | 10 |
| ภาพรวม | 4.79 | 0.41 | 95.75 | 10 |

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.75 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจักษ์ จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ คะแนน |
|--|-------------|-------------|------------------------------|----------------|
| 1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ | 4.79 | 0.41 | 95.80 | 10 |
| 2) งานด้านจัดเก็บรายได้ : การจัดเก็บภาษี | 4.78 | 0.43 | 95.60 | 10 |
| 3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน | 4.79 | 0.39 | 95.80 | 10 |
| 4) งานด้านการจัดการศึกษา : การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | 4.78 | 0.31 | 95.60 | 10 |
| 5) งานด้านสาธารณสุข : การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ | 4.85 | 0.36 | 97.00 | 10 |
| 6) งานสวัสดิการสังคม : การจ่ายเบี้ยยังชีพ | 4.76 | 0.40 | 95.20 | 10 |
| 7) งานส่งเสริมการเกษตร : การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ | 4.76 | 0.39 | 95.20 | 10 |
| ภาพรวม | 4.79 | 0.38 | 95.74 | 10 |

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจักษ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.74 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านงานด้านสาธารณสุข : การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 การจัดการศึกษา : การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานด้านจัดเก็บรายได้ : การจัดเก็บภาษี และ คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานส่งเสริมการเกษตร : การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ และงานสวัสดิการสังคม : การจ่ายเบี้ยยังชีพคิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุต จำแนกตามภาระงานหลัก แต่ละด้านดังนี้

1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ คะแนน |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------|----------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.73 | 0.42 | 94.60 | 9 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.87 | 0.31 | 97.40 | 10 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.78 | 0.51 | 95.60 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.69 | 0.47 | 93.80 | 9 |
| ภาพรวม | 4.77 | 0.43 | 95.35 | 10 |

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุต ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.35 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) งานด้านจัดเก็บรายได้ : การจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ : การจัดเก็บภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ คะแนน |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------|----------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.83 | 0.42 | 96.60 | 10 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.85 | 0.34 | 97.00 | 10 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.69 | 0.45 | 93.80 | 9 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.76 | 0.52 | 95.20 | 10 |
| ภาพรวม | 4.78 | 0.43 | 95.65 | 10 |

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้ : การจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.65 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ คะแนน |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------|----------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.82 | 0.35 | 96.40 | 10 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.84 | 0.47 | 96.80 | 10 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.76 | 0.29 | 95.20 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.72 | 0.44 | 94.40 | 9 |
| ภาพรวม | 4.79 | 0.39 | 95.70 | 10 |

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) งานด้านการจัดการศึกษา : การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดการศึกษา : การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ คะแนน |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------|----------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.85 | 0.25 | 97.00 | 10 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.77 | 0.31 | 95.40 | 10 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.69 | 0.29 | 93.80 | 9 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.79 | 0.37 | 95.80 | 10 |
| ภาพรวม | 4.78 | 0.31 | 95.50 | 10 |

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการจัดการศึกษา : การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.50 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 93.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5) งานด้านสาธารณสุข : การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข : การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ คะแนน |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------|----------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.84 | 0.41 | 96.80 | 10 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.87 | 0.29 | 97.40 | 10 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.90 | 0.38 | 98.00 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.79 | 0.36 | 95.80 | 10 |
| ภาพรวม | 4.85 | 0.36 | 97.00 | 10 |

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข : การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

6) งานสวัสดิการสังคม : การจ่ายเบี้ยยังชีพ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคม : การจ่ายเบี้ยยังชีพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ คะแนน |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------|----------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.74 | 0.35 | 94.80 | 9 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.78 | 0.41 | 95.60 | 10 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.81 | 0.38 | 96.20 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.71 | 0.46 | 94.20 | 9 |
| ภาพรวม | 4.76 | 0.40 | 95.20 | 10 |

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม : การจ่ายเบี้ยยังชีพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

7) งานส่งเสริมการเกษตร : การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานส่งเสริมการเกษตร : การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

| คุณภาพการให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ คะแนน |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------------------------|----------------|
| 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.68 | 0.47 | 93.60 | 9 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.78 | 0.32 | 95.60 | 10 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ | 4.76 | 0.34 | 95.20 | 10 |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.8 | 0.42 | 96.00 | 10 |
| ภาพรวม | 4.76 | 0.39 | 95.10 | 10 |

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานส่งเสริมการเกษตร : การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประสพสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.10 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข จำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับ คะแนน |
|---|-------------|-------------|------------------------------|----------------|
| 1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | 4.79 | 0.38 | 95.80 | 10 |
| 2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน | 4.68 | 0.46 | 93.60 | 9 |
| 3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ที่ให้บริการ | 4.76 | 0.35 | 95.20 | 10 |
| 4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 4.71 | 0.52 | 94.20 | 9 |
| 5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน | 4.80 | 0.34 | 96.00 | 10 |
| 6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | 4.67 | 0.44 | 93.40 | 9 |
| ภาพรวม | 4.74 | 0.42 | 94.70 | 9 |

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุขในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 94.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 93.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--|-------------|-------------|---------------------------|------------|
| 1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ | 4.91 | 0.46 | 98.20 | 10 |
| 2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน | 4.86 | 0.32 | 97.20 | 10 |
| 3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง | 4.79 | 0.29 | 95.80 | 10 |
| 4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.81 | 0.41 | 96.20 | 10 |
| 5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร | 4.76 | 0.38 | 95.20 | 10 |
| 6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน | 4.86 | 0.45 | 97.20 | 10 |
| ภาพรวม | 4.83 | 0.39 | 96.63 | 10 |

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุขในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.63 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

| ด้านช่องทางการให้บริการ | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--|-------------|-------------|--------------------------|------------|
| 1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน | 4.72 | 0.40 | 96.00 | 10 |
| 2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย | 4.75 | 0.51 | 95.00 | 9 |
| 3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง | 4.83 | 0.26 | 96.60 | 10 |
| 4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน | 4.85 | 0.24 | 97.00 | 10 |
| 5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น | 4.68 | 0.36 | 93.60 | 9 |
| 6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต | 4.71 | 0.31 | 94.20 | 9 |
| 7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน | 4.83 | 0.41 | 96.60 | 10 |
| ภาพรวม | 4.78 | 0.36 | 95.57 | 10 |

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุขในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.57 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 93.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | Mean | S.D. | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--|-------------|-------------|------------------------------|------------|
| 1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ | 4.82 | 0.47 | 96.40 | 10 |
| 2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย | 4.76 | 0.53 | 95.20 | 10 |
| 3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย | 4.85 | 0.41 | 97.00 | 10 |
| 4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น | 4.79 | 0.25 | 95.80 | 10 |
| 5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอ ต่อการใช้งาน | 4.77 | 0.46 | 95.40 | 10 |
| 6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ | 4.89 | 0.42 | 97.80 | 10 |
| 7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ | 4.71 | 0.35 | 94.20 | 9 |
| ภาพรวม | 4.80 | 0.41 | 95.97 | 10 |

จากตารางที่ 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุขในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.97 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และ มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ประชาชนเห็นว่ากระบวนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วดี ในการติดต่อแต่ละครั้งใช้เวลาไม่นาน
- มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน และมีการเตรียมแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ
- ประชาชนต้องการให้มีแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับดาวน์โหลด เพื่อเตรียมก่อนไปติดต่อขอรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ต้อนรับให้บริการเป็นอย่างดี มีการให้คำแนะนำในการติดต่อ การกรอกเอกสาร และการเข้ารับบริการ
- จำนวนเจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ต้องการให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การออกมาให้บริการภายในหมู่บ้านต่างๆ อย่างทั่วถึง
- ต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลออกพบปะชาวบ้านเพื่อรับฟังปัญหา หรือข้อเสนอแนะตามโอกาสและความเหมาะสม
- ต้องการให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ หรือร้องเรียน ในรูปแบบออนไลน์ เช่น การใช้โซเชียลมีเดีย (Line, Facebook)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ต้องการให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้านที่ชำรุดให้ดีขึ้น
- ต้องการให้ปรับปรุงไฟฟ้าส่องทางในหมู่บ้าน
- การทำความสะอาด ตัดแต่งกิ่งไม้บริเวณเส้นทางสัญจร

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุต ซึ่งมีผลการศึกษาศาสามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุตของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุต
- 5.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.00 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41- 50 ปี ร้อยละ 37.25 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 44.00 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรกรรม ร้อยละ 49.50 และมีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.00

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุต

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 22.25 มาติดต่อขอรับบริการ งานด้านสาธารณสุข : การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ร้อยละ 21.50 ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุตมาจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุต

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุตในภาพรวม

จากการประเมิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุต ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.75 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

และเมื่อพิจารณาตามภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุต ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.74 โดยได้

คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านงานด้าน สาธารณสุข : การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ งานการจัดการศึกษา : การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านจัดเก็บรายได้ : การจัดเก็บภาษี งานส่งเสริมการเกษตร : การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวพระราชดำริ และงานสวัสดิการสังคม : การจ่ายเบี้ยยังชีพคิดเป็นร้อยละ มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.35 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

2) งานด้านจัดเก็บรายได้ : การจัดเก็บภาษี พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.65 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

3) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน : การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

4) งานด้านการจัดการศึกษา : การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.50 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

5) งานด้านสาธารณสุข : การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน

6) งานสวัสดิการสังคม : การจ่ายเบี้ยยังชีพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

7) งานส่งเสริมการเกษตร : การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.10 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 94.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านการมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.63 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อย รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็น ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.57 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.97 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย และ มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ประชาชนเห็นว่ากระบวนการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วดี ในการติดต่อแต่ละครั้งใช้เวลาไม่นาน
- มีการแจ้งขั้นตอนในการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน และมีการเตรียมแบบฟอร์มให้แก่ผู้รับบริการ
- ประชาชนต้องการให้มีแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับดาวน์โหลด เพื่อเตรียมก่อนไปติดต่อขอรับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ต้อนรับให้บริการเป็นอย่างดี มีการให้คำแนะนำในการติดต่อ การกรอกเอกสาร และการเข้ารับบริการ
- จำนวนเจ้าหน้าที่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ต้องการให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การออกมาให้บริการภายในหมู่บ้านต่างๆ อย่างทั่วถึง
- ต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลออกพบปะชาวบ้านเพื่อรับฟังปัญหา หรือข้อเสนอแนะตามโอกาสและความเหมาะสม
- ต้องการให้เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ หรือร้องเรียน ในรูปแบบออนไลน์ เช่น การใช้โซเชียลมีเดีย (Line, Facebook)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ต้องการให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้านที่ชำรุดให้ดีขึ้น
- ต้องการให้ปรับปรุงไฟฟ้าส่องทางในหมู่บ้าน
- การทำความสะอาด ตัดแต่งกิ่งไม้บริเวณเส้นทางสัญจร

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2565
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทร์สิงห์. (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- กาญจนา อรุณสุขขุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมหมาย เปียถนอม, (2551). รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สายฝน ราชลำ. (2554) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์. ครุศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง)
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุภัทร เรืองศรี.(2553).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สันติ วัตผ้าพับ . (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหันอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [ออนไลน์] (ภาคนิพนธ์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ได้จาก www.polsci.tu.ac.th/mpe/thesisMPE13/mpe13_27.doc
- สันต์ รอดสุด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160
- 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 Behavior.** 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 VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY

๔๔ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ส.บ้านเกาะ อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๗๗๑๑ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๗๗๑๒
84 Moo 4 Mitraparb-Nongkai Highway, Banko, Mueang, Nakhornratchasima 30000 Tel. 0-4400-8711 Fax. 0-4400-8712

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
ที่ ๓๙๑/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลประสุข อำเภوخุมพอง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามที่มีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลประสุข อำเภوخุมพอง
จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลประสุข อำเภوخุมพอง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น เพื่อให้การดำเนินงาน
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

| | | |
|--------------|----------|--------------------------------------|
| ๑.๑ นายคมชาญ | สระสมศรี | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ |
| ๑.๒ นายทองใบ | หนูไพโร | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ |

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

| | | |
|-----------------------|---------------|----------------|
| ๒.๑ อาจารย์ภมรย์ | สกุลเลิศวัฒนา | ประธานคณะทำงาน |
| ๒.๒ อาจารย์บารมี | วรรณพงษ์เจริญ | คณะทำงาน |
| ๒.๓ อาจารย์อมรรัตน์ | คลองโนนสูง | คณะทำงาน |
| ๒.๔ อาจารย์ ดร.จอมภัก | จันทะศักดิ์ | คณะทำงาน |
| ๒.๕ อาจารย์เพ็ญภัทรา | เต็มพันธ์ | คณะทำงาน |

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(อาจารย์ ดร.นัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



ภาคผนวก ข

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2563



ที่ นม ๐๐๒๓.๒/ว ๕๗๑๘

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
ถนนมหาธาตุ 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

(นายบุญยืน คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น
โทร. ๐-๔๔๒๔-๘๘๐๓



ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ได้ประกาศ
คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงาน
จ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘ ซึ่งในการประเมินเพื่อขอรับ
เงินรางวัลประจำปีของขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้
คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชี
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้
มาตรฐานและเป็นกลางดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดดังกล่าว

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่
๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้
มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์การบริหาร
ส่วนตำบลทั้งปวงประมาณที่ขอรับการประเมินผล 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 ๓ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายบุญยืน คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุต

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. ปolyหรือเทียบเท่า
() 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 ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในสำนักงานใด
() 1. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ
() 2. งานจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษี
() 3. งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน
() 4. งานด้านการจัดการศึกษา การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
() 5. งานด้านสาธารณสุข การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
() 6. งานสวัสดิการสังคม การจ่ายเบี้ยยังชีพ
() 7. งานส่งเสริมการเกษตร การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ
7. ท่านมาใช้บริการในสำนักงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด
() 1. ตุลาคม'62 () 2. พฤศจิกายน'62 () 3. ธันวาคม'62 () 4. มกราคม'63
() 5. กุมภาพันธ์'63 () 6. มีนาคม'63 () 7. เมษายน'63 () 8. พฤษภาคม'63
() 9. มิถุนายน'63 () 10. กรกฎาคม'63 () 11. สิงหาคม'63 () 12. กันยายน'63
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
() 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. จดหมายข่าว () 3. เว็บไซต์
() 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () 5. การแจ้งข่าว () 6. การจัดนิทรรศการ
() 7. การติดประกาศต่างๆ () 8. หอกระจายข่าว () 9. สื่อสิ่งพิมพ์
() 10. การจัดทำ Spot โฆษณา () 11. สื่อโทรทัศน์ () 12. สื่อวิทยุ
() 13. การจัดทำแผ่นพับ () 14. การประชุม/อบรม/ประชาคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประสุข

คำชี้แจง 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/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต | | | | | |
| 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

หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

หนังสือที่ ๒๖๒ ๒๕๖๕
๓ พ.ย. ๒๕๖๕
๙.๔๔ น.

หนังสือเข้า เลขที่ ๒๖๒ ๒๕๖๕
หนังสือออก เลขที่ ๐๙๓.๖
๑๐.๕๙ น.

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
รับที่ ๒๐๒๘ / ๒๕๖๕
วันที่ ๒๙ / ๑๑ / ๒๕๖๕
เวลา ๑๑ : ๓๐ น.

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๕

ที่ นม ๘๐๑๐๑/๘๖๓



ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลประสุथ
๑๗๗ หมู่ที่ ๙ ตำบลประสุथ
อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๗๐

๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
เรียน อธิการบดี มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชี
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๕๘ ได้ขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานและ
เป็นกลาง สำหรับกรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลประสุथพิจารณาแล้วเห็นว่า มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับการขึ้นบัญชี
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง สำหรับกรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ การเดินสำรวจ พร้อมประมวลผล
และสรุปผล ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลประสุथ จำนวน ๗ ด้าน ดังนี้

- ๑) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย : การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของ
ประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยต่างๆ
- ๒) งานด้านจัดเก็บรายได้ : การจัดเก็บภาษี
- ๓) งานก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน : การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน
- ๔) งานด้านการจัดการศึกษา : การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ๕) งานด้านสาธารณสุข : การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- ๖) งานสวัสดิการสังคม : การจ่ายเบี้ยยังชีพ
- ๗) งานส่งเสริมการเกษตร : การส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ

องค์การบริหารส่วนตำบลประสุथ จะได้นำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการแก่
ประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑) อธิการบดี
โปรดพิจารณา
๒๗ ต.ค. ๖๕
สำนักปลัด อบต.
ฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน
งานยุทธศาสตร์และงบประมาณ
โทร. ๐๕๔๐๐๐-๕๑๔

ขอแสดงความนับถือ
นายวิษพงษ์ ชูแก้ว
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลประสุथ

๒) เรือง ปรารถนา ชาญพรวิฑิต
๐๕๓ ๕๖๕๕๐๕
๓ พ.ย. ๖๕

๓) เรือง ปรารถนา ชาญพรวิฑิต
เพื่อโปรดพิจารณา

๔) เรือง ปรารถนา ชาญพรวิฑิต
เพื่อโปรดพิจารณา
๑๐.๕๙ น.
๒๕.๖.๕๕

๕) เรือง ปรารถนา ชาญพรวิฑิต
เพื่อโปรดพิจารณา
๑๐.๕๙ น.
๒๕.๖.๕๕

๑๐.๕๙ น.
๒๕.๖.๕๕

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชีวันพร ลิ้มศิริ
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและนวัตกรรมการศึกษา

ภาคผนวก จ

ภาพถ่าย



