



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี พ.ศ. 2565

เดือนตุลาคม 2565

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล  
จังหวัดนครราชสีมา



---

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ  
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี พ.ศ. 2565

---

มหาวิทยาลัยยวชัยกุล  
จังหวัดนครราชสีมา  
ตุลาคม 2565

## คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง ประจำปี พ.ศ. 2565 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการ เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จังหวัดนครราชสีมา

ตุลาคม 2565

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่าเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับเกษตรกรกรรม มีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือนมีนาคม 2565 มาติดต่อขอรับบริการงานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ส่วนงานสำนักปลัด ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระมาจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการ มีความพึงพอใจมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ เอกสารแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ ส่วนในด้านในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็น รองลงมาคือแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้บริการนอกสถานที่ แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ตามลำดับ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ในการบริการเป็นอย่างดี เวลาไปติดต่อที่ อบต. เจ้าหน้าที่คอยดำเนินการให้ เดินเอกสารให้ และช่วยเหลือเป็นอย่างดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ถนนในหมู่บ้านดีขึ้น การเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล รวดเร็วขึ้น

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
<b>บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>6</b>
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ.....	16
<b>บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....</b>	<b>31</b>
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	31
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	31
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	31
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	32
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา.....</b>	<b>34</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	34
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระของกลุ่ม ตัวอย่างประชาชน.....	38
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลชนงพระ .....	41
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	48
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	50
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....</b>	<b>51</b>
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>56</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>58</b>
<b>ภาคผนวก ก</b> คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.....	59
<b>ภาคผนวก ข</b> ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่องการ ขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล พ.ศ. 2558.....	60
<b>ภาคผนวก ค</b> แบบสอบถาม.....	62
<b>ภาคผนวก ง</b> หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ.....	65
<b>ภาคผนวก จ</b> ภาพถ่าย.....	66

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	36
2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	37
3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...	37
4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	38
5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	38
6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	39
7	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ.....	39
8	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ.....	40
9	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ.....	40
10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	41
11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	42
12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	43
13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานไฟฟ้าและงานแสงสว่างสาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	43
14	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	44



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ..... 45
16	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ..... 46
17	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ..... 47
18	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม..... 48
19	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม..... 49

# บทที่ 1 : บทนำ

## การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565

### 1.1 หลักการและเหตุผล

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

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

จึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ในปี 2537 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ จารัตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

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

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

คณะผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสายตาและความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึง

พอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานแยกเบียร์ยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์
- 2) งานอาชีพโรงเรียน วิชาชีพบำรุงท้องที่ วิชาชีพป้า
- 3) งานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล
- 4) งานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะ

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

## 1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระได้

## 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (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 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่นและแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาด

ใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด นครราชสีมา

1.5.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดขึ้นตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดย ปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

# บทที่ 2 : แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

## 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

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

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง

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

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

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

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

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
- 2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
- 3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
- 4) ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

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

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



คาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

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

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### 2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

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

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

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

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

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

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

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

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

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

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

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

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

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

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

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

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

E = Endurance คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

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

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อมๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

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

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

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

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) เป็นการคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ มีสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

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

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การบริการจะต้องมีคุณภาพจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (อศิราภรณ์ คำคง, 2544 : 26)

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

2) ระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของประชาชน ที่มาใช้บริการ

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

3.1) Reliability ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ

3.2) Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ

3.3) Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง

3.4) Access การเข้าถึงง่าย การเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

3.5) Courtesy ความสุภาพ เคารพนบอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.6) Communication ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

3.8) Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของประชาชนในขณะที่ใช้บริการ

3.9) Customer Understanding ความเข้าใจในผู้มาใช้บริการโดยการเอาใจผู้มาใช้บริการมาใส่ใจตน

3.10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น สถานที่ที่ให้บริการ

### ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

#### 1 ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

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

#### 2 การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

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

#### 3 ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่

ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแธมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสพการณ์ของการเคอร์รับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางการตลาดของสินค้าหรือบริการ

### **แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น**

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(อ้างถึงใน [http://www.opdc.go.th/special.php?spc\\_id=1&content\\_id=160](http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160)) เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ไม่ได้ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

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

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

## 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา จันทรสิงห์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจและศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือมีความพึงพอใจด้านด้านสถานที่มาก รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้ดังนี้ 1. ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ และการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการให้บริการ รองลงมาความสะอาดและความเป็นระเบียบ 2. ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาจำนวนบุคลากรมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นของจำนวนและความทันสมัยของเนื้อหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือ (รวมวิทยานิพนธ์, งานวิจัย) รองลงมาวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD-Rom, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) 4. ด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้น รองลงมาบริการห้องฉาย และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรขยายเวลาในการให้บริการ 2) บุคลากรบางคนควรปรับปรุงบุคลิกภาพในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ 3) ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

สายฝน ราชล่ำ (2554) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อศึกษาปัญหาหารวมทั้งข้อเสนอแนะของการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองเด็กของศูนย์

พัฒนาเด็กเล็ก ปีการศึกษา 2551 จำนวน 217 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน  
ประมาณค่า และปลายเปิดวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความถี่  
และทดสอบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)  
ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรวมทั้ง 4  
ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและ  
กิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและ  
การสนับสนุนจากชุมชน ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาและมีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัด  
การศึกษาโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผู้ปกครอง ที่มีรายได้  
แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรแตกต่างกัน มี  
ความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05

สุภัทร เรืองศรี (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี  
ตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของ  
ผู้ใช้บริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการต่างๆ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่  
สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งความพึง  
พอใจไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่  
สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของ  
ผู้ใช้บริการที่มีต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีการจัดเตรียมให้กับผู้ใช้บริการ มี  
ขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และการให้บริการที่ตรง  
กับความต้องการของประชาชน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของ  
ผู้ใช้บริการที่มีต่อการแสดงกิริยามารยาทและแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจ  
ใส่และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน  
เรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ระดับ  
ความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีที่  
จอดรถสะดวก และเพียงพอ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอย  
อย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายแนะนำจุดบริการมองเห็นได้ชัดเจน

ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของ  
ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล  
ข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว ภาวลักษณะของสถานีตำรวจ



สะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ มีบอร์ด แผ่นพับ คู่มือด้านกฎหมายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของสถานี ดำรวจอย่างครบถ้วน

สันต์ รอดสุด (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี ดำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี ดำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี ดำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานี ดำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

## 2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

### 2.4.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ประมาณก่อนปี พ.ศ. 2417 กลุ่มคนกลุ่มหนึ่งอพยพมาจากจังหวัดนครนายก มาตั้งถิ่นฐานริมลำน้ำตะคอง ที่เป็นบริเวณที่ราบลุ่มสามารถทำนาได้ ตั้งถิ่นฐานเป็นหมู่บ้านและสร้างสำนักสงฆ์ขึ้น โดยมีพระภิกษุสงฆ์รูปหนึ่งเป็นผู้นำ และเป็นที่เคารพนับถือของคนกลุ่มนี้ และเมื่อพระภิกษุสงฆ์รูปนั้นได้มรณภาพลงประชาชนกลุ่มนี้จึงทำพิธีฌาปนกิจศพให้แต่พระภิกษุสงฆ์รูปดังกล่าวตามจารีตประเพณี แต่มีเรื่องอัศจรรย์คือบริเวณใบหน้าและคิ้วของพระภิกษุสงฆ์รูปนั้นไฟไม่สามารถเผาไหม้ได้ ประชาชนที่อพยพมาตั้งถิ่นฐานบริเวณนั้นจึงเรียกขานพื้นที่ดังกล่าวว่า ขนงพระ แปลว่า “คิ้วพระ”

องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ได้ยกฐานะจาก สภาตำบลขนงพระ ขึ้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 โดยมีที่ตั้งสำนักงานเลขที่ 199 หมู่ที่ 1 ตำบลขนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากทางหลวงหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) ประมาณ 12 กิโลเมตร และห่างจากที่ว่าการอำเภอปากช่อง ประมาณ 16 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 94.54 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นจำนวนประมาณ 59,090 ไร่ โดยมีที่ตั้งและอาณาเขต ดังนี้

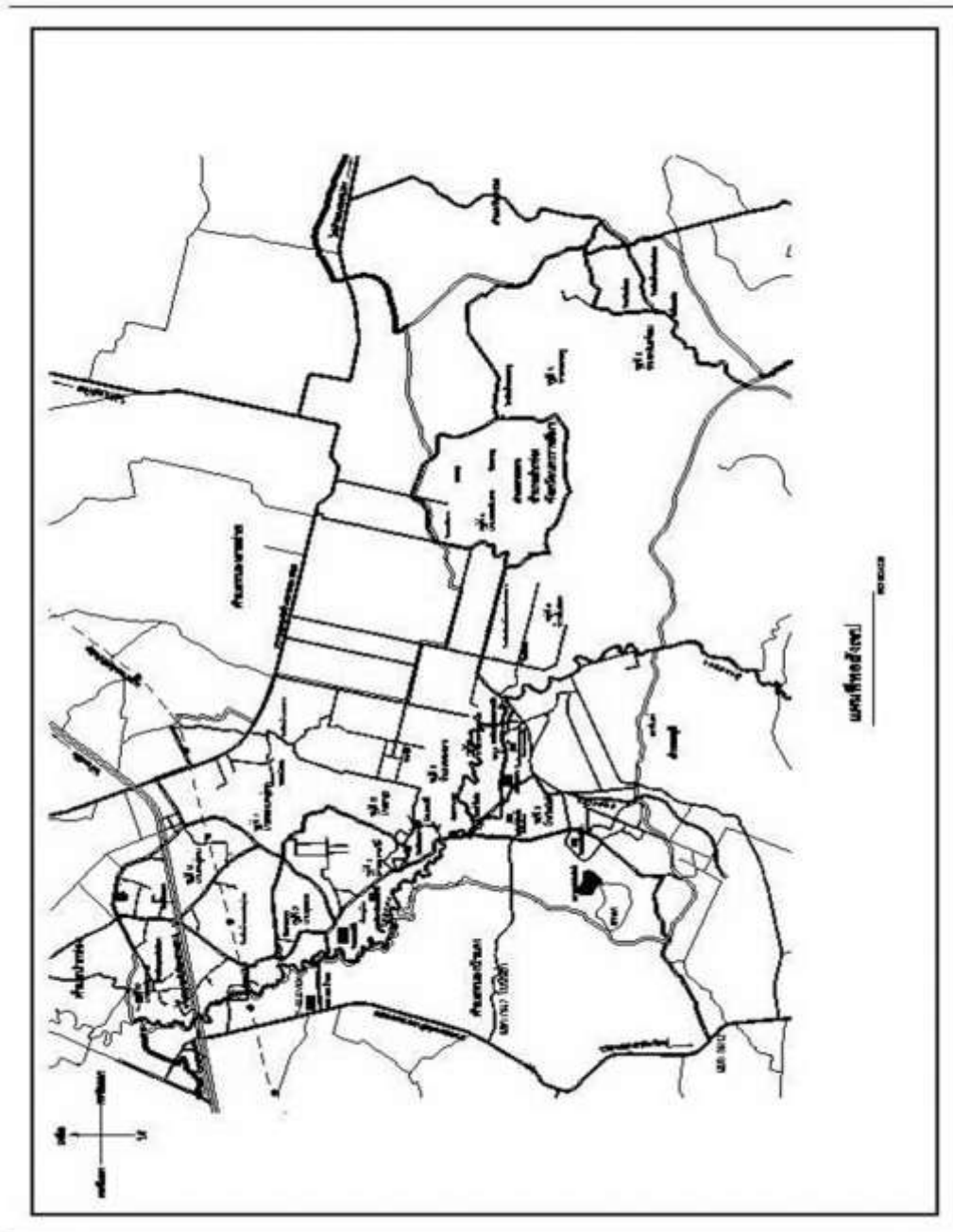
ที่ตั้งและอาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลปากช่อง และตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง  
จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหมูสี และตำบลโป่งตาลอง อำเภอปากช่อง  
จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลหนองสาหร่าย และตำบลวังกระแจะ อำเภอปากช่อง  
จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลหนองน้ำแดง อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา



#### 2.4.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่โดยรวมของตำบลขนงพระ ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นเนินเขาเตี้ย ๆ ผสมกับพื้นที่ราบเอียงเป็นลอนคลื่น ทางด้านทิศตะวันตกและด้านทิศใต้มีลักษณะเป็นภูเขาที่มีความสูงประมาณ 500 – 600 เมตร มีแหล่งน้ำธรรมชาติไหลผ่านพื้นที่ตำบลขนงพระ ได้แก่ แม่น้ำลำตะคอง

#### 2.4.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศของตำบลขนงพระ จัดอยู่ในพื้นที่ประเภททุ่งหญ้าเขตร้อน (Tropical Savanna) โดยมีลมมรสุมหลักพัดผ่าน คือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ โดยพัดจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือ หรือ ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ง กับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดจากทิศตะวันตกเฉียงใต้หรือทิศใต้ทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกโดยทั่วไปสามารถแบ่งฤดูกาลออก ได้เป็น 3 ฤดูกาล ดังนี้

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคมของทุกปี เริ่มมีฝนตกชุกตั้งแต่เดือนเมษายน จนถึงเดือนตุลาคม โดยมีปริมาณน้ำฝนสูงสุดในเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว สภาพอากาศจะเริ่มเปลี่ยนจากฤดูฝนไปสู่ฤดูหนาวตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม ถึง กลาง เดือนกุมภาพันธ์ ระยะเวลาที่ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นลมหนาวที่พัดจากประเทศจีน

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ช่วงที่อากาศร้อนที่สุด อยู่ใน เดือนมีนาคม ถึงเดือนเมษายน มีอุณหภูมิสูงสุด 36.88 องศาเซลเซียส

#### 2.4.4 ลักษณะของดิน

การกำเนิดเกิดจากการสลายตัวผุพังอยู่กับที่และหรือเคลื่อนย้ายมาเป็นระยะทางใกล้ๆ โดยแรงโน้มถ่วงของโลกของหินดินดานที่มีสีจาง หินสเลท หรือหินที่คล้ายคลึงกัน สภาพพื้นที่ลาดเอียงเป็นลอนคลื่นถึงเนินเขาหรือเขาที่มีความลาดชัน 4 – 35% การระบายน้ำดี การไหลบ่าของน้ำบนผิวดินเร็ว สภาพซึมผ่านได้ของน้ำปานกลาง พืชพรรณธรรมชาติและการใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นป่าเบญจพรรณ และป่าดิบแล้ง บางแห่งปกพืชไร่ ลักษณะและสมบัติของดินเป็นดินชั้นถึงหินต้นกำเนิด ดินบนเป็นดินร่วนหรือดินร่วนปนทรายแป้ง สีน้ำตาลปนเทาหรือสีน้ำตาลเข้ม ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงกรดกลาง (pH 5.5 – 7.0) ดินบนตอนล่างเป็นดินร่วนปนดินเหนียวปนกรวดมาก หรือดินร่วนเหนียวปนทรายแป้งปนกรวดมาก หรือดินเหนียวปนกรวดมากปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงกรดเล็กน้อย (pH 5.5 – 6.5) ดินล่างตอนล่างสีน้ำตาลปนเหลืองหรือสีน้ำตาลถึงน้ำตาลเข้มจะพบหินที่กำลังสลายตัวที่ความลึกไม่เกิน 50 ซม. จากผิวดิน

## 2.4.5 ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.4.5.1 การปกครอง

ตำบลขนงพระ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน

### 2.4.5.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ แบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น ออกเป็น 15 เขต เลือกตั้ง โดยกำหนดให้หมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้ง

## 2.4.6 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

2.4.6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ มีจำนวนประชากรปัจจุบันทั้งสิ้น 13,090 คน โดยแบ่งแยกเป็นชาย 6,414 คน หญิง 6,676 คน และจำนวนครัวเรือน 7,378 ครัวเรือน รายละเอียดแยกเป็นรายหมู่บ้าน ได้ดังนี้

จำนวนประชากรในเขตตำบลขนงพระ ปี 2565

จำนวนประชากรทั้งหมด 13,090 คน แบ่งออกเป็น

1. ประชากรเพศชาย 6,414 คน
2. ประชากรเพศหญิง 6,676 คน
3. จำนวนครัวเรือน 7,378 ครัวเรือน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร		รวม (คน)	จำนวน ครัวเรือน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)			
1	บ้านขนงพระเหนือ	771	811	1,582	637	นายประดิษฐ์ พรหมจันทิก
2	บ้านขนงพระใต้	814	881	1,695	770	นางลำดวน ข้าปู่
3	บ้านบุกระเจด	440	417	857	443	นายศรชัย หนูเจ๊ก
4	บ้านคลองหินลาด	286	323	609	254	นายสำเร็จ ช่วยงาน
5	บ้านขนงพระกลาง	563	534	1,097	751	นายโกมล สิงห์ขุนทด
6	บ้านซับสวอง	453	452	905	487	นายพรประดิษฐ์ นันขุนทด
7	บ้านประดู่บาก	274	328	602	351	นายสุโรจน์ พุดขุนทด
8	บ้านหนองตะกู่	578	594	1,172	521	นายไพฑูรย์ แก้วศรี
9	บ้านเขาจันทน์หอม	277	281	558	263	นายนิวดี แม้นรัมย์
10	บ้านตะเคียนทอง	465	510	975	882	นายสวัสดิ์ ศรีม่วง
11	บ้านโพนันซ่า	271	278	549	874	นางรัชณี มาลัยมี

12	บ้านผาสุข	360	352	712	371	นายนิรัน โตะจันทิก
13	บ้านประดู่งาม	299	295	594	224	นายจำปี หล้าแก้ว
14	บ้านปิ่นทอง	360	395	755	391	นายพยงค์ เอี่ยมดี
15	บ้านทรัพย์ศรีมงคล	203	225	428	159	นางมาลินี แซ่ลี
รวม		6,414	6,676	13,090	7,378	

(\*ข้อมูลจากสถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน ตรวจสอบข้อมูลแยกรายพื้นที่ ระดับตำบล/แขวง

เขตพื้นที่ ตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ตรวจสอบข้อมูล เดือนกุมภาพันธ์ 2565 \*\*)

#### 2.4.6.2 แยกเป็นช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากร จำแนกตามช่วงอายุ ปี 2565 ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนในวันสำรวจข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2565

#### ตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

มีครัวเรือนทั้งหมด 7,390 ครัวเรือน

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง ทั้งหมด 13,086 คน

เพศชาย 6,412 คน

เพศหญิง 6,674 คน

#### จำแนกตามช่วงอายุในสถิติประชากร แยกรายละเอียด

ระดับตำบล/แขวง เขตพื้นที่ ตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ของเดือน มีนาคม 2565

ช่วงอายุ	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี - 9 ปี	668	47.78	730	52.22	1,398	10.68
10 ปี - 19 ปี	904	51.33	857	48.67	1,761	13.46
20 ปี - 29 ปี	929	50.60	907	49.40	1,836	14.03
30 ปี - 39 ปี	944	48.16	1,016	51.84	1,960	14.98
40 ปี - 49 ปี	1,003	49.51	1,023	50.49	2,026	15.48
50 ปี - 59 ปี	1,010	50.05	1,008	49.95	2,018	15.42
60 ปี - 69 ปี	570	47.62	627	52.38	1,197	9.15
70 ปี - 79 ปี	262	43.74	337	56.26	599	4.58

80 ปี – 89 ปี	94	41.78	131	58.22	225	1.72
90 ปี – 99 ปี	24	41.38	34	58.62	58	0.44
มากกว่า 100 ปี	4	50.00	4	50.00	8	0.06
รวม	6,412	49.00	6,674	51.00	13,086	100.00

(\*\*ข้อมูลจาก สำนักทะเบียนอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา \*\*)

#### ตารางเปรียบเทียบจำนวนประชากร

รายการ	พ.ศ.2561	พ.ศ.2562	พ.ศ.2563	พ.ศ.2564	พ.ศ.2565
ประชากรชาย	6,321	6,363	6,376	6,398	6,412
ประชากรหญิง	6,441	6,517	6,559	6,525	6,674
รวม	12,762	12,880	12,931	13,023	13,086
ครัวเรือน	6,816	6,943	7,098	7,287	7,390

(\*\*ข้อมูลจากสถิติทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับตำบล ข้อมูล ของตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา\*\*)

### 2.4.7. สภาพทางสังคม

#### 2.4.7.1 การศึกษา

#### จำนวนประชากร จำแนกตามระดับการศึกษา ปี 2565

#### ข้อมูลความจำเป็น ตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

ระดับการศึกษา	จำนวนที่ สำรวจ ทั้งหมด	ผ่านเกณฑ์		ไม่ผ่านเกณฑ์	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- เด็กอายุ 3 – 5 ปี ได้รับการเลี้ยงดู เตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียน	76	76	100.00	0	0.00
- เด็กอายุ 6 – 14 ปี ได้รับการศึกษาภาค บังคับ 9 ปี	846	846	100.00	0	0.00
- เด็กจบชั้น ม.3 ได้เรียนต่อ ม.4 หรือ เทียบเท่า	0	0	0.00	0	0.00
- คนในครัวเรือนที่จบการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ที่ไม่ได้เรียนต่อและยังไม่มีงานทำ ได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพ	0	0	0.00	0	0.00

- คนอายุ 15 – 19 ปี อ่าน เขียน ภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่ายได้	889	889	100.00	0	0.00
--	-----	-----	--------	---	------

(\*\*ข้อมูลจากกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ปี พ.ศ.2565 \*\*)

#### ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

ที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวน (ครู)	จำนวนนักเรียน (คน)	หมายเหตุ
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.ชนงพระ	2	24	
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านชนงพระเหนือ	2	29	
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านซบสวอง	2	33	
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองตะกู	2	21	
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเขาจันทน์หอม	2	18	

#### โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

ที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวน (ครู)	จำนวนนักเรียน (คน)	หมายเหตุ
1	โรงเรียนชนงพระใต้	24	315	
2	โรงเรียนวัดชนงพระเหนือ	14	141	
3	โรงเรียนนิคมสร้างตนเองลำตะคอง 5	12	177	
4	โรงเรียนบ้านหนองตะกู	12	121	
5	โรงเรียนบ้านเขาจันทน์หอม	9	92	

(\*\*ข้อมูลจากกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ\*\*)

#### 2.4.7.2 สาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลชนงพระเหนือ จำนวน 1 แห่ง
- 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลชนงพระใต้ จำนวน 1 แห่ง
- 3) สถานพยาบาล จำนวน 1 แห่ง
- 4) ร้านขายยา จำนวน 1 แห่ง

#### 2.4.7.3 อาชญากรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ที่ไม่มีการป้องกันอุบัติเหตุ อาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การ

บริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้ง กล้องวงจรปิด สัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

#### 2.4.7.4 ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดในหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ สถานีตำรวจภูธรปากช่องแจ้งว่าหมู่บ้านในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ มีผู้ที่ติดยาเสพติดจำนวนมาก และเป็นพื้นที่เฝ้าระวังทุกหมู่บ้าน เนื่องจากเป็นพื้นที่เศรษฐกิจมีนักท่องเที่ยว เข้า-ออก ตลอดทั้งปี และมีเส้นทางในการสัญจรเชื่อมต่อได้ทั้งถนนทางหลวงสายหลัก ทางหลวงชนบท เขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ที่ใกล้เคียงอีกหลายแห่ง กลุ่มผู้ค้ายาเสพติด จึงใช้เส้นทางในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในการลักลอบขนส่งซื้อขายยาเสพติดอยู่เป็นประจำ สำหรับการแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามในเบื้องต้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ รวมทั้งการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับการประสานงานด้วยดีมาโดยตลอด

#### 2.4.7.5 การสังคมสงเคราะห์

ตารางแสดงจำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์

ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปี 2565

หมู่ที่	ผู้สูงอายุ (คน)	คนพิการ (คน)	ผู้ป่วยเอดส์ (คน)
1	232	52	-
2	228	51	-
3	144	17	-
4	92	20	-
5	128	34	-
6	129	25	-
7	64	23	-
8	146	34	-



9	93	20	-
10	133	26	2
11	88	5	-
12	105	18	-
13	77	27	-
14	90	9	-
15	47	15	1
รวม	1,796	376	3

(\*\*ข้อมูลจากงานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ\*\*)

## 2.4.8 ระบบบริการพื้นฐาน

### 2.4.8.1 การคมนาคมขนส่ง

มีถนนลาดยางแอสฟัลท์ติก ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก (คสล.) ถนนหินคลุก และถนนลูกรัง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนสาย ทางรวม (สาย)	ถนนลาดยาง แอสฟัลท์ติก (สาย)	ถนนคอนกรีต เสริมเหล็ก (สาย)	ถนนหิน คลุก (สาย)	ถนน ลูกรัง (สาย)
1	ชนงพระเหนือ	38	17	18	1	2
2	ชนงพระใต้	15	8	6	-	1
3	บุกระแฉด	20	6	12	-	2
4	คลองหินลาด	12	10	2	-	-
5	ชนงพระกลาง	29	7	18	1	3
6	ชัยสวอง	18	10	7	-	1
7	ประดู่ปาก	16	12	4	-	-
8	หนองตะกู่	15	10	5	-	-
9	เขาจันทน์หอม	9	3	1	-	5
10	ตะเคียนทอง	21	16	4	-	1
11	โพนันชำ	27	12	10	11	4
12	ผาสุข	21	11	8	2	-
13	ประดู่งาม	11	6	3	2	-
14	ปิ่นทอง	10	7	3	-	-
15	ทรัพย์ศรีมงคล	13	6	3	4	-
รวม		275	141	104	11	19

ถนนเชื่อมระหว่างตำบล	12	-	-	-	-
ถนนในการรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น	1	-	-	-	-

(\*\*ข้อมูลจากกองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ\*\*)

#### 2.4.8.2 การไฟฟ้า

- 1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 7,287 ครัวเรือน
- 2) พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 100 ของพื้นที่ทั้งหมด

#### 2.4.8.3 การประปา

ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 45 แห่ง และระบบประปาส่วนภูมิภาค จำนวน

1 แห่ง ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านชนงพระเหนือ	จำนวน 5	แห่ง
หมู่ที่ 2 บ้านชนงพระใต้	จำนวน -	แห่ง
หมู่ที่ ๓ บ้านบุกระแฉด	จำนวน 5	แห่ง
หมู่ที่ 4 บ้านคลองหินลาด	จำนวน 4	แห่ง
หมู่ที่ 5 บ้านชนงพระกลาง	จำนวน 2	แห่ง
หมู่ที่ 6 บ้านซบสวอง	จำนวน 1	แห่ง
หมู่ที่ 7 บ้านประดู่บาก	จำนวน 3	แห่ง
หมู่ที่ 8 บ้านหนองตะกู่	จำนวน 7	แห่ง
หมู่ที่ 9 บ้านเขาจันทน์หอม	จำนวน 4	แห่ง
หมู่ที่ 10 บ้านตะเคียงทอง	จำนวน 2	แห่ง
หมู่ที่ 11 บ้านโบนันซ่า	จำนวน 2	แห่ง
หมู่ที่ 12 บ้านผาสุก	จำนวน -	แห่ง
หมู่ที่ 13 บ้านประดู่งาม	จำนวน 4	แห่ง
หมู่ที่ 14 บ้านปิ่นทอง	จำนวน 3	แห่ง
หมู่ที่ 15 บ้านทรัพย์ศรีมงคล	จำนวน 3	แห่ง
ระบบประปาส่วนภูมิภาค	จำนวน 1	แห่ง (ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านชนงพระเหนือ)

#### 2.4.8.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนครัวเรือนทั้งหมด

#### 2.4.8.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ไม่มีที่ทำการไปรษณีย์แต่มีผู้รับส่งไปรษณีย์ ซึ่งอยู่ในเขตบริการของไปรษณีย์

เขาใหญ่

### 2.4.9 ระบบเศรษฐกิจ

#### 2.4.9.1 การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลนางพระ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา ทำไร่ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ไร่ฝ้าย การปลูกพืชผักต่าง ๆ และยังมีการทำสวน ได้แก่ สวนมะม่วง น้อยหน่า ขนุน มะขามหวาน รองลงมาคืออาชีพรับจ้างและค้าขาย

#### 2.4.9.2 การประมง

(ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนางพระไม่มีการประมง)

#### 2.4.9.3 การปศุสัตว์

ประชากรตำบลนางพระ ประกอบอาชีพปศุสัตว์ประมาณร้อยละ 10 ได้แก่ เลี้ยงสุกร โคเนื้อ โคนม เป็ด ไก่

#### 2.4.9.4 การบริการ

1) โรงแรม	จำนวน 13 แห่ง
2) รีสอร์ทและห้องพักรายวัน	จำนวน 25 แห่ง
3) ปั้มน้ำมันขนาดใหญ่และขนาดเล็ก	จำนวน 11 แห่ง
4) ปั้กก๊าซ	จำนวน 2 แห่ง
5) ร้านค้าหมู่บ้าน	จำนวน 157 แห่ง
6) ร้านเสริมสวย	จำนวน 13 แห่ง

#### 6.5 การท่องเที่ยว

1) สวนสัตว์โบนันซ่า	จำนวน 1 แห่ง
2) น้ำตกเขาแม่สี	จำนวน 1 แห่ง

#### 2.4.9.5 อุตสาหกรรม

1) โรงงาน	จำนวน 1 แห่ง
2) ฟาร์มหมู	จำนวน 2 แห่ง
3) ฟาร์มไก่	จำนวน 17 แห่ง
4) ฟาร์มม้า	จำนวน 8 แห่ง

#### 2.4.9.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- 1) วิสาหกิจชุมชนกลุ่มโคเนื้อโคขุนตำบลชนงพระ จำนวน 1 กลุ่ม
- 2) กลุ่มดอกไม้จันทร์ จำนวน 1 กลุ่ม

#### 2.4.9.7 แรงงาน

แรงงานที่ใช้ในภาคเกษตรกรรมส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่ได้จากสมาชิกในครัวเรือน และมีการจ้างแรงงานจากเพื่อนบ้านภายในตำบลและตำบลใกล้เคียง นอกจากภาคเกษตรกรรมประชากรของตำบลชนงพระ ผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างส่วนใหญ่จะไปทำงานในโรงงานประเภทต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอปากช่อง อำเภอเมืองนครราชสีมา และจังหวัดใกล้เคียง เช่น สระบุรี ปทุมธานี กรุงเทพฯ

### 2.4.10. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### 2.4.10.1 การนับถือศาสนา

คนอายุ 5 ปีขึ้นไป ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และเขตรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระมีวัดจำนวนทั้งสิ้น 13 แห่ง ได้แก่

- 1) วัดชนงพระเหนือ ตั้งอยู่ที่หมู่ 1 บ้านชนงพระเหนือ
- 2) วัดชนงพระใต้ ตั้งอยู่ที่หมู่ 2 บ้านชนงพระใต้
- 3) วัดแก่งกลางดงวราราม ตั้งอยู่ที่หมู่ 3 บ้านบุกะเขต
- 4) วัดคลองหินลาด ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 บ้านคลองหินลาด
- 5) วัดชนงพระกลาง ตั้งอยู่ที่หมู่ 5 บ้านชนงพระกลาง
- 6) วัดซบสวอง ตั้งอยู่ที่หมู่ 6 บ้านซบสวอง
- 7) วัดเขาแม่ชี ตั้งอยู่ที่หมู่ 6 บ้านซบสวอง
- 8) วัดเกิดแก้วนิมิต (หนองผักแว่น) ตั้งอยู่ที่หมู่ 7 บ้านประดู่ปาก
- 9) สถานปฏิบัติธรรม ตั้งอยู่ที่หมู่ 7 บ้านประดู่ปาก
- 10) วัดหนองตะกูด ตั้งอยู่ที่หมู่ 8 บ้านหนองตะกูด
- 11) วัดเขาจันทร์หอม ตั้งอยู่ที่หมู่ 9 บ้านเขาจันทร์หอม
- 12) วัดตะเคียนทอง ตั้งอยู่ที่หมู่ 10 บ้านตะเคียนทอง
- 13) วัดผาสุข ตั้งอยู่ที่หมู่ 12 บ้านผาสุข (ฝั่ง 14)

**จำนวนประชากร จำแนกตามศาสนา ปี 2565**  
**ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับตำบล**  
**ตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

ศาสนา	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
พุทธ	3,474	49.44	3,529	50.23	7,003	99.67
คริสต์	4	0.06	1	0.01	5	0.07
อิสลาม	9	0.13	6	0.09	15	0.21
ซิกข์	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ฮินดู	0	0.00	0	0.00	0	0.00
อื่น ๆ	1	0.01	2	0.03	3	0.04
รวม	3,488	49.64	3,538	50.36	7,026	100.00

(\*\*ข้อมูลจากงานสวัสดิการองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ\*\*)

2.4.10.2 ประเพณี และงานประจำปี

1) ประเพณีวันสงกรานต์ และวันผู้สูงอายุ ประมาณเดือนเมษายน ของทุกปี กิจกรรมสังเขป รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ สรงน้ำพระ การประกวดการแสดงของผู้สูงอายุ และจัดแข่งขันกีฬาพื้นบ้าน

2) ประเพณีวันลอยกระทง ประมาณเดือนพฤศจิกายน ของทุกปี กิจกรรมสังเขป การประกวด กระทง การประกวดนางนพมาศ การนำกระทงไปลอยในแม่น้ำ และทำความสะอาดแม่น้ำ ลำคลอง

3) ประเพณีวันเข้าพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม ของทุกปี กิจกรรมสังเขป ถวายเทียนพรรษา ถวายผ้าอาบน้ำฝน ทำบุญตักบาตร ฟังธรรมเทศนา รักษาอุโบสถศีล

4) ประเพณีบุญกลางบ้าน ประมาณเดือนเมษายน - พฤษภาคม ของทุกปี การทำบุญกลางบ้าน จะกระทำกัน ระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม โดยมีความเชื่อว่าบุคคลผู้ทำบุญจะเป็นผู้อยู่รอดปลอดภัย มีความอุดมสมบูรณ์เหลือกินเหลือใช้ ซึ่งประเพณีนี้ได้ถือปฏิบัติสืบทอดกันมานานนับหลายปีแล้ว การทำบุญ กลางบ้านเป็นการทำบุญตลอดจนบูชาและอุทิศส่วนกุศลให้แก่พระภูมิเจ้าที่ เจ้ากรรมนายเวร ฯลฯ เพื่อขอ ความคุ้มครองให้อยู่เย็นเป็นสุข และประสบความสำเร็จในเรื่องในหน้าที่การงาน ขับไล่สิ่งเลวร้ายต่าง ๆ ในรอบ ปีที่ผ่านมาให้หมดสิ้นไป

### 2.4.10.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

#### 1) ภูมิปัญญาท้องถิ่น

(1) ทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน

(2) การทำระหัดวิดน้ำ

#### 2) ภาษาถิ่น

ประชากรร้อยละ 90% พูดภาษาอีสาน (พื้นบ้าน)

### 2.4.10.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

(องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ไม่มีสินค้าOTOPสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก)

## 2.4.11 ทรัพยากรธรรมชาติ

### 2.4.11.1 น้ำ

#### 1) แหล่งน้ำธรรมชาติ

(1) แม่น้ำลำตะคอง จำนวน 1 สาย

(2) แม่น้ำตกเขาแม่ชี จำนวน 1 แห่ง

#### 2) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

(1) ประปาหมู่บ้าน จำนวน 45 แห่ง

(2) ประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 1 แห่ง

(3) ฝายเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง

### 2.4.12.2 ป่าไม้

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าดิบชื้นและไม้พุ่มจพพรรณ โดยทั่วไปเป็นป่าโปร่งประกอบด้วยต้นไม้ขนาด กลางเป็นส่วนมา พื้นที่ป่าไม่รกทึบ ในฤดูแล้งต้นไม้ทั้งหมดจะมีการผลัดใบและมีไฟไหม้ป่า มีพันธุ์ไม้ขึ้นคละ กันมากชนิด เช่น ไม้แดง ประดู่ มะค่าโมง ชิงชัน ตะแบก และไม้เต็งรัง เป็นต้น

### 2.4.13.3 ภูเขา

ลักษณะพื้นที่โดยรวมส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นเนินเขาเตี้ย ๆ ผสมกับพื้นที่ราบเอียงเป็นลอนคลื่น ทางด้านทิศตะวันตก และด้านทิศใต้มีลักษณะเป็นภูเขามีสภาพความสูงประมาณ 500 – 600 เมตร

#### 2.4.13.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

- 1) น้ำ (ต้นน้ำลำตะคอง) ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและยังเป็นปัจจัยสำคัญในการทำการเกษตร และการทำอุตสาหกรรมต่าง ๆ ของชาวตำบลชนงพระ
- 2) ดิน ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของคน สัตว์ และพืชซึ่งใช้เป็นแหล่งเพาะปลูก ซึ่งทำให้ เกิดผลผลิตทางอาหารแก่คนและสัตว์ อีกทั้งเป็นที่อยู่อาศัยของพืชและสัตว์หลายชนิด
- 3) ป่าไม้ ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของสิ่งมีชีวิตมากมายและยังเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของ สัตว์ป่าต่าง ๆ เป็นแหล่งผลิตอาหาร สมุนไพร เป็นแหล่งผลิตไม้ ซึ่งคนนำมาใช้ทำสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ และยังช่วยสร้างสมดุลให้แก่สภาพแวดล้อม เช่น เป็นแหล่งต้นน้ำลำธาร ทำให้เกิดความชุ่มชื้นป้องกันการพังทลาย ของหน้าดิน และบรรเทาความรุนแรงของลมพายุ เป็นต้น

# บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

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

## 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

## 3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำนวน 13,090 คน จาก 15 หมู่บ้าน คือ บ้านชนงพระเหนือ บ้านชนงพระใต้ บ้านบุกระเจด บ้านคลองหินลาด บ้านชนงพระกลาง บ้านซับสวอง บ้านประดู่ปาก บ้านหนองตะกู่ บ้านเขาจันทร์หอม บ้านตะเคียนทอง บ้านโพนันซ่า บ้านผาสุก บ้านประดู่งาม บ้านปิ่นทอง และบ้านทรัพย์ศรีมงคล

## 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  $n = \frac{13,090}{1 + 13,090(0.05)^2} = 388.14$  หรือ 389 คน



อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในภาระงานใดภาระงานหนึ่งมากเกินไป

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

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

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านชนงพระเหนือ	1,582	12.09	48
2	บ้านชนงพระใต้	1,695	12.95	52
3	บ้านบุกระเจด	857	6.55	26
4	บ้านคลองหินลาด	609	4.65	19
5	บ้านชนงพระกลาง	1,097	8.38	34
6	บ้านซับสนอง	905	6.91	28
7	บ้านประดู่บาก	602	4.60	18
8	บ้านหนองตะกู่	1,172	8.95	36
9	บ้านเขาจันทร์หอม	558	4.26	17
10	บ้านตะเคียนทอง	975	7.45	30
11	บ้านโพนันซ่า	549	4.19	17
12	บ้านผาสุข	712	5.44	22
13	บ้านประดู่งาม	594	4.54	18
14	บ้านปิ่นทอง	755	5.77	23
15	บ้านทรัพย์ศรีมงคล	428	3.27	13
	รวม	13,090	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 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนพระ ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนพระ

#### 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 และองค์การบริหารส่วนตำบลชนพระ

## 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

### 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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 95.01 ขึ้นไป	10
ระหว่าง 90.01 – 95.00	9
ระหว่าง 85.01 – 90.00	8
ระหว่าง 80.01 – 85.00	7
ระหว่าง 75.01 – 80.00	6
ระหว่าง 70.01 – 75.00	5
ระหว่าง 65.01 – 70.00	4
ระหว่าง 60.01 – 65.00	3
ระหว่าง 55.01 – 60.00	2
ตั้งแต่ 50.01 – 55.00	1
ต่ำกว่า 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

# บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ
- 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

## 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

### 4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 75.75 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวนร้อยละ 24.25 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	97	24.25
หญิง	303	75.75
รวม	400	100.00

### 4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 48.25 มีอายุมากกว่า 50 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.25 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	5	1.25
31 – 40 ปี	65	16.25
41 – 50 ปี	137	34.25
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	193	48.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 77.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 12.25 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 7.25 และร้อยละ 3.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	310	77.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	49	12.25
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	29	7.25
ปริญญาตรี	12	3.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 58.50 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.50 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 7.25 และร้อยละ 3.75 เป็น แม่บ้าน/ พ่อบ้าน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	234	58.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	29	7.25
รับจ้างทั่วไป	122	30.50
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	15	3.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 23.25 รายได้ 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท ร้อยละ 22.25 รายได้ 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.50 รายได้น้อยกว่า 2,000 บาท มีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.25 และมีรายได้มากกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	57	14.25
2,000 – 4,000 บาท	57	14.25
4,001 – 6,000 บาท	89	22.25
6,001 – 8,000 บาท	93	23.25
8,001 – 10,000 บาท	58	14.50
มากกว่า 10,000 บาท	46	11.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

## 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

### 4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.50 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัด รองลงมา ร้อยละ 36.25 มาติดต่อขอรับบริการ

กองคลัง ติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุข และวังเวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 9.50 และมาติดต่อขอรับบริการกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	190	47.50
กองคลัง	145	36.25
กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	38	9.50
กองช่าง	27	6.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 47.50 มาติดต่อขอรับบริการงานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ รองลงมา ร้อยละ 36.25 มาติดต่อขอรับบริการงานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ติดต่อขอรับบริการงานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล คิดเป็นร้อยละ 9.50 และมาติดต่อขอรับบริการงานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์	190	47.50
2) งานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย	145	36.25
3) งานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล	38	9.50
4) งานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะ	27	6.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 19.75 มาติดต่อขอรับบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในช่วงเดือนมีนาคม 2565 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนเมษายน 2565 คิดเป็นร้อยละ 19.00 และมาติดต่อในช่วงเดือนพฤษภาคม 2565 คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม 2564	14	3.50
พฤศจิกายน 2564	12	3.00
ธันวาคม 2564	48	12.00
มกราคม 2565	21	5.25
กุมภาพันธ์ 2565	16	4.00
มีนาคม 2565	79	19.75
เมษายน 2565	76	19.00
พฤษภาคม 2565	56	14.00
มิถุนายน 2565	16	4.00
กรกฎาคม 2565	32	8.00
สิงหาคม 2565	27	6.75
กันยายน 2565	3	0.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

#### 4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 33.84 รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการแจ้งข่าว คิดเป็นร้อยละ 21.78 รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จากการประชุม/อบรม/ประชาคม คิดเป็นร้อยละ 17.06 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารสิ่งพิมพ์	16	2.22
เว็บไซต์/เพจFacebook	27	3.74
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	55	7.63
การแจ้งข่าว	157	21.78
การจัดนิทรรศการ	23	3.19
ตีตประกาศต่างๆ	38	5.27
หอกระจายข่าว	244	33.84
สื่อสิ่งพิมพ์	38	5.27
การประชุม/อบรม/ประชาคม	123	17.06
<b>รวม</b>	<b>721</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

#### 1) งานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.15	97.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.12	98.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.09	98.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.10	98.60	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.91</b>	<b>0.06</b>	<b>98.20</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานแจก เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

## 2) งานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.13	97.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.14	98.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.12	98.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.10	98.60	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.91</b>	<b>0.07</b>	<b>98.20</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

### 3) งานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.15	97.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.14	97.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.10	98.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.12	97.40	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.90</b>	<b>0.07</b>	<b>98.00</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

### 4) งานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานไฟฟ้าและงานแสงสว่างสาธารณะ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.21	96.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.15	98.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.11	98.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.16	97.40	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.88</b>	<b>0.08</b>	<b>97.60</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

#### 4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.79	0.41	95.80	10
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	0.40	96.20	10
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ที่ให้บริการ	4.94	0.25	98.80	10
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.37	96.60	10
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.98	0.15	99.60	10
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.98	0.15	99.60	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.89</b>	<b>0.15</b>	<b>97.80</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ

พึงพอใจร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เอกสารแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.31	98.00	10
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.88	0.33	97.60	10
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.91	0.29	98.20	10
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.96	0.20	99.20	10
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.91	0.33	98.20	10
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับ ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.91	0.31	98.20	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.91</b>	<b>0.13</b>	<b>98.20</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ

และให้บริการด้วยความเป็นมิตร การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

### 3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.94	0.26	98.80	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.87	0.34	97.40	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.94	0.25	98.80	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.90	0.31	98.00	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.96	0.19	99.20	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.94	0.24	98.80	10
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.93	0.26	98.60	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.93</b>	<b>0.10</b>	<b>98.60</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

คิดเป็นร้อยละ 98.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

#### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.92	0.28	98.40	10
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.96	0.21	99.20	10
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.96	0.21	99.20	10
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพัก รอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.93	0.25	98.60	10
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและ เพียงพอ ต่อการใช้งาน	4.92	0.29	98.40	10
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.87	0.36	97.40	10
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการใน สถานที่ให้บริการ	4.89	0.31	97.80	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.92</b>	<b>0.11</b>	<b>98.40</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ใน



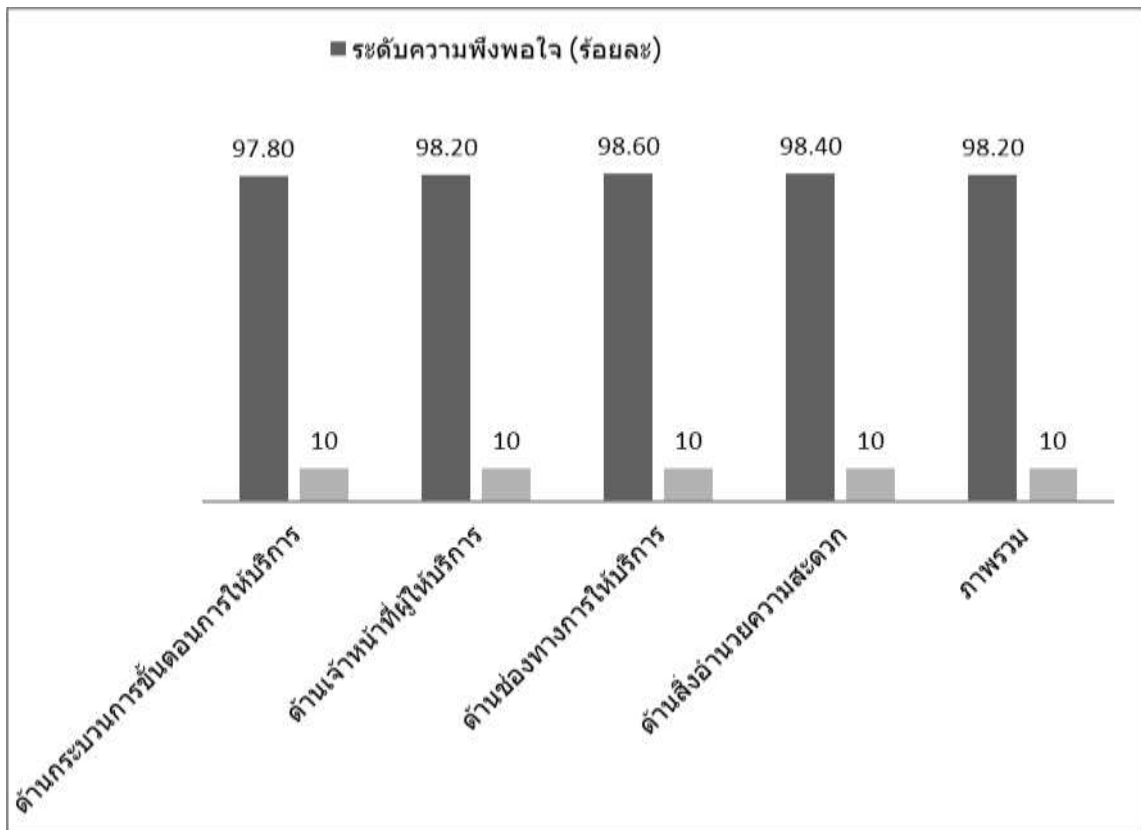
ระดับ 10 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

#### 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.15	97.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.13	98.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.10	98.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.11	98.40	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.91</b>	<b>0.06</b>	<b>98.20</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

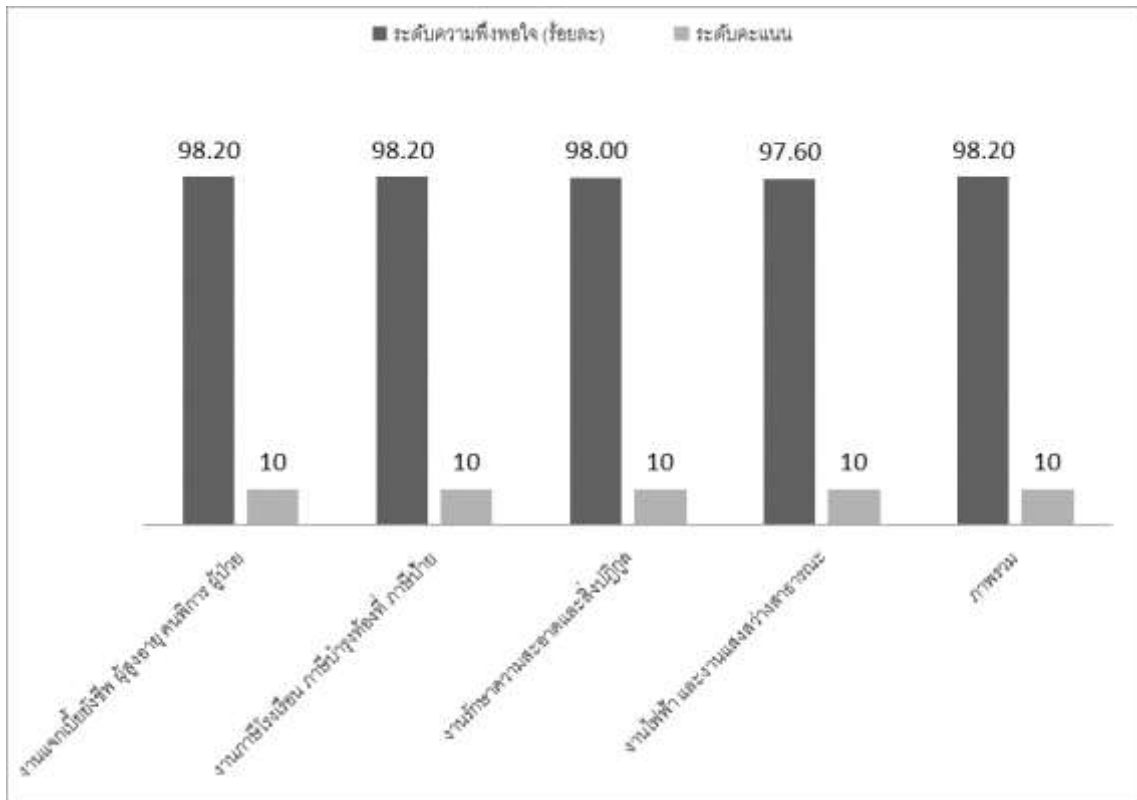


ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1) งานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์	4.91	0.06	98.20	10
2) งานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย	4.91	0.07	98.20	10
3) งานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล	4.90	0.07	98.00	10
4) งานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะ	4.88	0.08	97.60	10
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.91</b>	<b>0.06</b>	<b>98.20</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ

10 และงานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ



#### 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า

##### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- การบริการของเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ในการบริการเป็นอย่างดี
- เวลาไปติดต่อที่ อบต. เจ้าหน้าที่คอยดำเนินการให้ เดินเอกสารให้ และช่วยเหลือเป็นอย่างดี

##### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ถนนในหมู่บ้านดีขึ้น
- การเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล รวดเร็วขึ้น

# บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ซึ่งมีผลการศึกษาศาสามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ
- 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

## 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.75 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 48.25 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ 77.50 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรกรรม ร้อยละ 58.50 และมีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.25

## 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 19.75 มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือนมีนาคม 2565 ส่วนใหญ่ร้อยละ 47.50 มาติดต่อขอรับบริการงานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ส่วนงานสำนักปลัด ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระมาจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

## 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

- 1) งานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

#### 2) งานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

#### 3) งานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

#### 4) งานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะ

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

### 5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เอกสารแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

#### 3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน มี

การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 98.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็น ร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ผลงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็น ร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

#### 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 98.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทาง ไปรับบริการ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

### 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ใน ระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิด เป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.20 โดยได้ คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ งานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย คิดเป็นร้อยละ 98.20 มี คะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล คิดเป็นร้อยละ 98.00 มี

คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

## 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่ เอาใจใส่ในการบริการเป็นอย่างดี เวลาไปติดต่อที่ อบต. เจ้าหน้าที่คอยดำเนินการให้ เดินเอกสารให้ และช่วยเหลือเป็นอย่างดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ถนนในหมู่บ้านดีขึ้น การเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล รวดเร็วขึ้น

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2565

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



## บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทร์สิงห์. (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (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. ศุภศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง)
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุภัทร เรืองศรี.(2553).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สันติ วัดผ้าพับ . (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหันอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [ออนไลน์] (ภาคนิพนธ์,คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ได้จาก [www.polsci.tu.ac.th/mpe/thesisMPE13/mpe13\\_27.doc](http://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](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 Administration 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** (3rd ed.). 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

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



# มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

## VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY

๔๔ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ส.บ้านเกาะ อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๗๗๗ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๗๗๗  
84 Moo 4 Mitraparb-Nongkhai Highway, Bankeo, Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4400-9711 Fax. 0-4400-9712

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ที่ ๒๖๓/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง  
จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น เพื่อให้การดำเนินงาน  
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานดังต่อไปนี้

**๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา**

- |                                 |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| ๑.๑ นายทองใบ หนูโพ              | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ |
| ๑.๒ นางสาวลักขณ์นาวรรณ พูนขุนทด | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ |

**๒. คณะกรรมการดำเนินงาน**

- |                                 |                |
|---------------------------------|----------------|
| ๒.๑ อาจารย์ ดร.วราญา โรจนาภภาพร | ประธานคณะทำงาน |
| ๒.๒ อาจารย์ ดร.สุชมาล เกิดนอก   | คณะทำงาน       |
| ๒.๓ อาจารย์ ดร.พิทยา ผ่อนกลาง   | คณะทำงาน       |
| ๒.๔ อาจารย์ธรมววรรณ ป้อมสนาม    | คณะทำงาน       |
| ๒.๕ อาจารย์สุนันทา ปาสาเสลา     | คณะทำงาน       |
| ๒.๖ นางสาวกันตินันท์ บุญตา      | คณะทำงาน       |
| ๒.๗ นางสาวขวัญฤทัย รางแดง       | คณะทำงาน       |

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(อาจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



ภาคผนวก ข

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา  
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2563



ที่ นม ๐๐๒๓.๒/ว ๕๗๑๕

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา  
ถนนมหาธาตุไทย นม ๓๐๐๐๐

๗ 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](http://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 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

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. ปลัยหรือเทียบเท่า  
( ) 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. สำนักปลัด  
( ) 2. กองคลัง  
( ) 3. กองช่าง  
( ) 4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
7. ท่านมาใช้บริการในสำนักงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด  
( ) 1. งานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์  
( ) 2. งานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย  
( ) 3. งานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล  
( ) 4. งานไฟฟ้า และงานแสงสว่างสาธารณะ
8. ท่านมาใช้บริการในสำนักงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด  
( ) 1. ตุลาคม'64 ( ) 2. พฤศจิกายน'64 ( ) 3. ธันวาคม'64 ( ) 4. มกราคม'65  
( ) 5. กุมภาพันธ์'65 ( ) 6. มีนาคม'65 ( ) 7. เมษายน'65 ( ) 8. พฤษภาคม'65  
( ) 9. มิถุนายน'65 ( ) 10. กรกฎาคม'65 ( ) 11. สิงหาคม'65 ( ) 12. กันยายน'65

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
- ( ) 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ ( ) 2. จดหมายข่าว ( ) 3. เว็บไซต์ / เพจFacebook  
 ( ) 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 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ**

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้  
 5 = มากที่สุด      4 = มาก      3 = ปานกลาง      2 = น้อย      1 = น้อยที่สุด

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



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย					
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

ที่ นม ๗๗๒๐๑๙/๖๖๐๐

วันที่ 15/11/65  
เวลา 10:16H

วันที่ 13/11/65  
วันที่ 15/11/65  
เวลา 15:14

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ  
๓๓๙ ม. ๑ ต.ชนงพระ อ.ปากช่อง  
จ.นครราชสีมา ๓๐๔๕๑๐ 26 ก.ค. 2565

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การจ้างที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีความประสงค์ที่จะดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถสนองตอบและแก้ไขปัญหาของประชาชนที่มาขอรับบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยจะทำการประเมิน ๔ งาน ได้แก่ ๑.งานแจกเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ๒.งานภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ๓.งานรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล ๔.งานไฟฟ้าและงานแสงสว่างสาธารณะ

องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

๑) เรือน 5๐๐9 ม.ชนง  
ประจักษ์ศิลป  
ปล. อธิการบดี  
๒๕ ก.ค. ๖๕  
ปล.รองคณบดีฝ่ายบริหาร

๒) เรือน ๕๐๐๙ ม.ชนง  
ประจักษ์ศิลป  
ปล. อธิการบดี  
๒๕ ก.ค. ๖๕  
ปล.รองคณบดีฝ่ายบริหาร

๓) เรือน ๕๐๐๙ ม.ชนง  
ประจักษ์ศิลป  
ปล. อธิการบดี  
๒๕ ก.ค. ๖๕  
ปล.รองคณบดีฝ่ายบริหาร

๔) เรือน ๕๐๐๙ ม.ชนง  
ประจักษ์ศิลป  
ปล. อธิการบดี  
๒๕ ก.ค. ๖๕  
ปล.รองคณบดีฝ่ายบริหาร

นางปะก่องแก้ว ประทุมทิพย์  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

๒๕ ก.ค. ๖๕

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชรินทร์ ลิ้มศิริ  
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริหารวิชาการ

ภาคผนวก จ

ภาพถ่าย



