



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี พ.ศ. 2564



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
ตุลาคม 2564

คำนำ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภopakช่อง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระอำเภopakช่อง ประจำปี พ.ศ. 2564 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการ เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระอำเภopakช่อง ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จังหวัดนครราชสีมา

ตุลาคม 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ขนงพระ อำเภอบางบาล จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่าเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับเกษตรกรรม มีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือนมีนาคม 2564 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้และภาษี ส่วนงานกองคลัง ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.14 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.68 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.52 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการ มีความพึงพอใจมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ รองลงมาคือมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก

คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เต็มที่ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ รองลงมาคือ การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน และมีช่องทางการให้บริการที่ ตามลำดับ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 97.58 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.84 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนผู้รับบริการเสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องน้ำประปา เนื่องจากในบางพื้นที่ น้ำเป็นสีขุ่น

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
 บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ.....	16
 บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	 29
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	29
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	29
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	29
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	30
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	34
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	34
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระของกลุ่ม ตัวอย่างประชาชน.....	36
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลชนงพระ	39
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	46
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	48
 บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	 49
 บรรณานุกรม.....	 54
 ภาคผนวก.....	 56
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.....	57
ภาคผนวก ข ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่องการ ขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล พ.ศ. 2558.....	58
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	60
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ.....	63
ภาคผนวก จ ภาพถ่าย.....	64

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	34
2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	35
3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...	35
4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	36
5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	36
6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	37
7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระ.....	37
8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระ.....	38
9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระ.....	39
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	39
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	40
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	41
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	41
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	43
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	44
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ.....	45
21 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	46
22 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม.....	47

บทที่ 1 : บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564

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 เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

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

จึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ในปี 2537 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านการบริการหลักๆ 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 จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

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

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

คณะผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสายตาและความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึง

พอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์
- 2) งานด้านจัดเก็บรายได้
- 3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
- 4) งานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ 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 และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่

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. 2564 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

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

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

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

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

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+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 มีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังตรงตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

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

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

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

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

สมิต สัจฉกร (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 เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- 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 การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

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

E = Endurance คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์, 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 ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพ 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 ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของประชาชนผู้ใช้บริการมักอ้างถึงอยู่ 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 เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.6) Communication ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความ 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 ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่

ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสพการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160) เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่มากนัก 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 โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 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 และเพื่อศึกษาปัญหารวมทั้งข้อเสนอแนะของการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองเด็กของศูนย์

พัฒนาเด็กเล็ก ปีการศึกษา 2551 จำนวน 217 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และปลายเปิดวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความถี่ และทดสอบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาและมีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผู้ปกครอง ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภัทร เรืองศรี (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการต่างๆ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งความพึงพอใจไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีการจัดเตรียมให้กับผู้ใช้บริการ มีขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการแสดงกิจกรรมยาและแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายแนะนำจุดบริการมองเห็นได้ชัดเจน

ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว ภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจ

สะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ มีบอร์ด แผ่นพับ คู่มือด้านกฎหมายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของสถานี ดำรวจอย่างครบถ้วน

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

2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

2.4.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือตำบล

ประมาณก่อนปี พ.ศ. 2417 กลุ่มคนกลุ่มหนึ่งอพยพมาจากจังหวัดนครนายก มาตั้งถิ่นฐานริม ลำน้ำตะคอง ที่เป็นบริเวณที่ราบลุ่มสามารถทำนาได้ ตั้งถิ่นฐานเป็นหมู่บ้านและสร้างสำนักสงฆ์ขึ้น โดยมี พระสงฆ์รูปหนึ่งเป็นผู้นำ และเป็นที่เคารพนับถือของคนกลุ่มนี้ ซึ่งเมื่อมรณภาพลงประชาชนกลุ่มนี้ได้ เผาศพ ตามประเพณี แต่บริเวณโบหน้า และคัวไฟไหม้ จึงเรียกกันว่า ขนงพระ แปลว่า "คัวพระ"

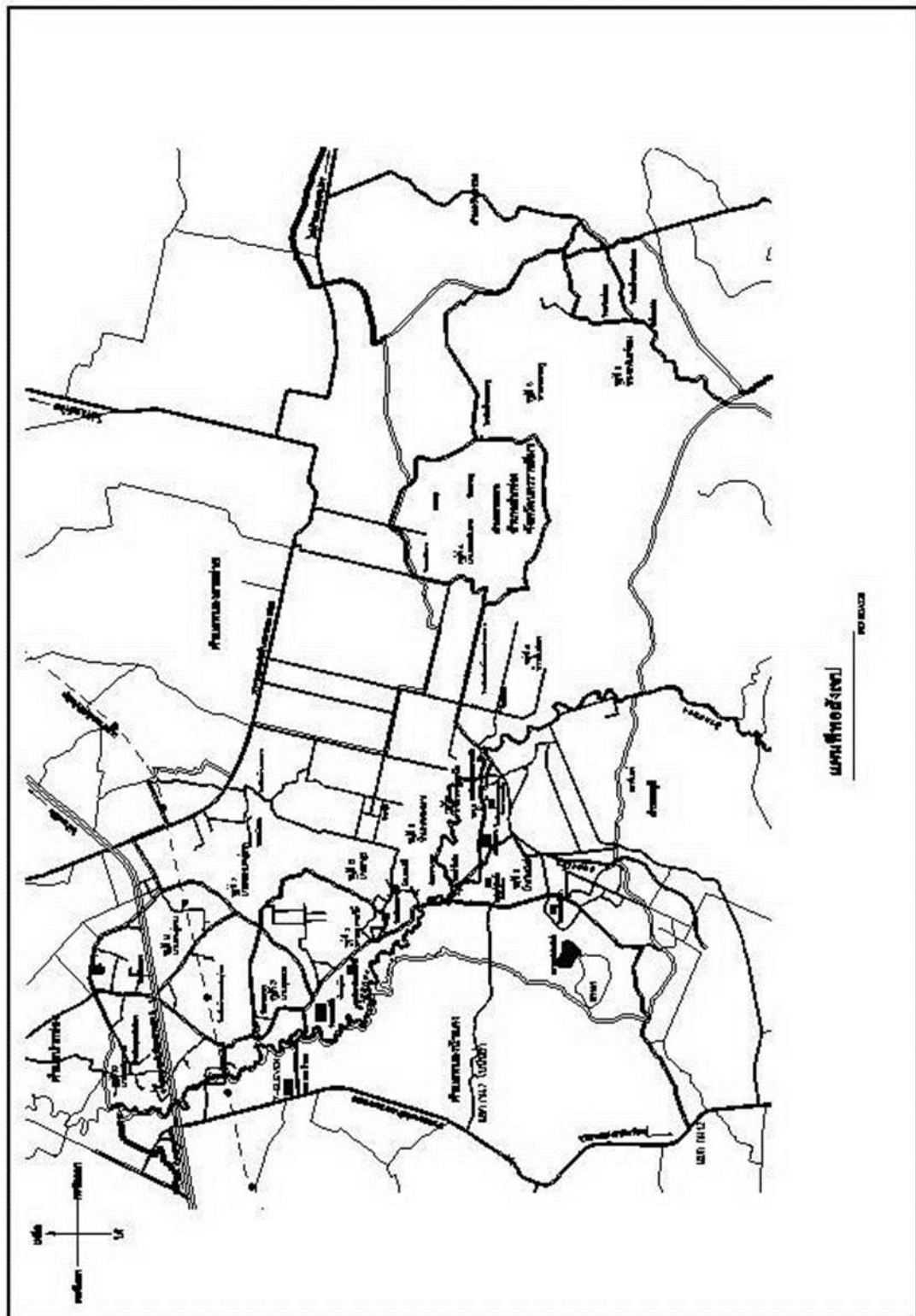
องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 มีสำนักงานตั้งเลขที่ 199 หมู่ที่ 1 ตำบลขนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากทางหลวงหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) ประมาณ 12 กิโลเมตร และห่างจากที่ว่าการอำเภอปากช่อง ประมาณ 16 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 94.54 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นจำนวนประมาณ 59,090 ไร่ โดยมีที่ตั้งและอาณาเขต ดังนี้

ที่ตั้งและอาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อ ตำบลปากช่อง และตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง
จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อ ตำบลหมูสี และตำบลโป่งตาลอง อำเภอปากช่อง
จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อตำบลหนองสาหร่าย และตำบลวังกระทะ 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 โดยพัดจากทิศตะวันออก หรือ ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ง กับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดจากทิศตะวันตกเฉียงใต้หรือทิศใต้ทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกโดยทั่วไปสามารถแบ่งฤดูกาลออก ได้เป็น 3 ฤดูกาล ดังนี้

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคมของทุกปี เริ่มมีฝนตกชุกตั้งแต่เดือนเมษายน จนถึงเดือนตุลาคม โดยมีปริมาณน้ำฝนสูงสุดในเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว สภาพอากาศจะเริ่มเปลี่ยนจากฤดูฝนไปสู่ฤดูหนาวตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม ถึง กลาง เดือนกุมภาพันธ์ ระยะเวลาได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นลมหนาวที่พัดจากประเทศจีน

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ช่วงที่อากาศร้อนที่สุด อยู่ใน เดือนมีนาคม ถึงเดือนเมษายน มีอุณหภูมิสูงสุด 36.88 องศาเซลเซียส

2.4.4 ลักษณะของดิน

การกำเนิดเกิดจากการสลายตัวผุพังอยู่กับที่และหรือเคลื่อนย้ายมาเป็นระยะทางไกล ๆ โดย แรงโน้มถ่วงของโลกของหินดินดานที่มีสีจาง หินสเลท หรือหินที่คล้ายคลึงกัน สภาพพื้นที่ลาดเอียงเป็นลอนคลื่นถึงเนินเขาหรือเขาที่มีความลาดชัน 4 - 35% การระบายน้ำดี การไหลบ่าของน้ำบนผิวดินเร็ว สภาพชื้น ผ่านได้ของน้ำปานกลาง พืชพรรณธรรมชาติและการใช้ประโยชน์ที่ดินเป็นป่าเบญจพรรณ และป่าดิบแล้ง บางแห่งปลูกพืชไร่ ลักษณะและสมบัติของดินเป็นดินต้นถึงหินต้นกำเนิด ดินบนเป็นดินร่วนหรือดินร่วนปนทราย แปร สีนํ้าตาลปนเทาหรือสีนํ้าตาลเข้ม ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงกรดกลาง (pH 5.5 - 7.0) ดินบนตอนล่าง เป็นดินร่วนปนดินเหนียวปนกรวดมาก หรือดินร่วนเหนียวปนทรายแปรปนกรวดมาก หรือดินเหนียวปนกรวด มากปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงกรดเล็กน้อย (pH 5.5 - 6.5) ดินล่างตอนล่างสีนํ้าตาลปนเหลืองหรือสีนํ้าตาล ถึงนํ้าตาลเข้มจะพบหินที่กำลังสลายตัวที่ความลึกไม่เกิน 50 ซม. จากผิวดิน

2.4.5 ด้านการเมือง/การปกครอง

2.4.5.1 การปกครอง ตำบลชนงพระ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน

2.4.5.2 การเลือกตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ แบ่งเขตเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นออกเป็น 15 เขต เลือกตั้ง โดยกำหนดให้หมู่บ้านเป็นเขตเลือกตั้ง

2.4.6 ประชากร

2.4.6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 12,824 คน โดยแยกเป็น ชาย 6,348 คน หญิง 6,476 คน และจำนวนครัวเรือน 6,862 ครัวเรือน รายละเอียดแยกเป็นรายหมู่บ้าน ได้ดังนี้

จำนวนประชากรในเขตตำบลชนงพระ ปี 2562

จำนวนประชากร 12,824 คน เพศชาย 6,348คน เพศหญิง 6,476 คน ครัวเรือน 6,862คน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ประชากร		รวม (คน)	จำนวน ครัวเรือน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)			
1	บ้านชนงพระเหนือ	763	782	1,545	591	นายประดิษฐ์ พรมจันทิก
2	บ้านชนงพระใต้	818	840	1,658	711	นายสนั่น หลย จันทิก
3	บ้านบุกระเจด	425	397	822	384	นายแหว พันธ สุนทร
4	บ้านคลองหินลาด	289	328	617	237	นายสำเร็จ ช่วยงาน
5	บ้านชนงพระกลาง	556	516	1,072	722	นายโกมล สิงห์ ขุนทด
6	บ้านซับสวอง	448	458	906	463	นายพรประดิษฐ์ นันทขุนทด
7	บ้านประดู่ปาก	280	314	594	337	นายสุโรจน์ พุด ขุนทด
8	บ้านหนองตะกู	570	582	1,152	473	นายไพฑูรย์ แก้ว ศรี
9	บ้านเขาจันทน์หอม	286	275	561	247	นายสุภาพ ยิ้มโก ทับ

10	บ้านตะเคียนทอง	461	496	957	833	นายสวัสดิ์ ศรี ม่วง
11	บ้านโพนินซำ	259	276	535	825	นางรัชณี มาลัยมี
12	บ้านผาสุข	352	339	691	355	นายนิรัน โตจัน ทีก
13	บ้านประตู่งาม	305	303	608	211	นางปะกองแก้ว ประทุมทิพย์
14	บ้านปิ่นทอง	342	365	707	347	นายพงศ์ เอี่ยม ดี
15	บ้านทรัพย์ศรีมงคล	194	205	399	126	นางมาลินี แซ่ลี
รวม		6,348	6,476	12,824	6,862	

(**ข้อมูลจาก สถิติบ้านและสถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับตำบล ข้อมูล
ของ ตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ของเดือนมกราคม พ.ศ. 2562)

2.4.6.2 ช่วงอายุจำนวนประชากร

จำนวนประชากร จำแนกตามช่วงอายุ ปี 2561 ที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนในวันสำรวจ
ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน ระดับตำบล ปี 2561 ตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

มีครัวเรือนทั้งหมด 3,295 ครัวเรือน

จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง ทั้งหมด 7,085 คน

เพศชาย 3,530 คน

เพศหญิง 3,555 คน

จำแนกตามช่วงอายุในข้อมูล จปฐ.

ช่วงอายุ	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
1 เดือน ถึง 5 เดือน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
6 เดือน ถึง 1 ปี	3	0.04	0	0.00	0	0.04
1 ปี 1 เดือน – 2 ปี	30	0.42	35	0.49	65	0.92
3 ปี – 5 ปี	89	1.26	114	1.61	203	2.87
6 ปี – 12 ปี	311	4.39	296	4.18	607	8.57
13 ปี – 14 ปี	104	1.47	84	1.19	18	2.65
15 ปี – 18 ปี	180	2.54	157	2.22	33	4.76

19 ปี – 25 ปี	384	5.42	389	5.49	773	10.91
26 ปี – 34 ปี	465	6.56	479	6.76	944	13.32
35 ปี – 49 ปี	896	12.65	933	13.17	1,829	25.82
50 ปี – 59 ปี	533	7.52	540	7.62	1,073	15.14
60 ปีขึ้นไป	535	7.55	528	7.45	1,063	15.00
รวม	3,530	49.82	3,555	50.18	7,085	100.00

(** ข้อมูลจาก จปฐ. ปี 2561 สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอปากช่อง)

ตารางเปรียบเทียบจำนวนประชากร

รายการ	พ.ศ. 2562	พ.ศ. 2561	พ.ศ. 2560	พ.ศ. 2559
ประชากรชาย	6,368	6,290	6,291	6,232
ประชากรหญิง	6,489	6,410	6,404	6,304
รวม	12,858	12,700	12,695	12,536
ครัวเรือน	6,905	6,754	6,702	6,187

(** ข้อมูลจาก สถิติจากทะเบียนบ้าน แยกชายหญิงที่ ระดับตำบล ข้อมูลของตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา)

2.4.7. สภาพทางสังคม

2.4.7.1 การศึกษา

จำนวนประชากร จำแนกตามระดับการศึกษา ปี 2561

ระดับการศึกษา	จำนวน ที่สำรวจ ทั้งหมด (คน)	ผ่านเกณฑ์		ไม่ผ่านเกณฑ์	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- เด็กอายุ 3 - 5 ปี ได้รับการเลี้ยงดูเตรียมความพร้อมก่อนวัยเรียน	204	204	100.00	0	0.00
- เด็กอายุ 6 – 14 ปี ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี	797	644	80.80	153	0.00
- เด็กจบชั้น ม.3 ได้เรียนต่อ ม.4 หรือเทียบเท่า	10	10	100.00	0	0.00
- คนในครัวเรือนที่จบการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ที่ไม่ได้เรียนต่อและยังไม่มีงานทำ ได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพ	0	0	0.00	0	0.00

- คนอายุ 15 – 19 ปี อ่าน เขียนภาษาไทย และคิดเลขอย่างง่ายได้	5,026	5,026	100	0	0.00
---	-------	-------	-----	---	------

(** ข้อมูลจาก จปฐ. ปี 2561 สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอปากช่อง)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

ที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนครู	จำนวนนักเรียน	หมายเหตุ
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.ชนงพระ	2	36	
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านชนงพระเหนือ	2	34	
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านซับสวอง	2	34	
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองตะกู	2	28	
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเขาจันทน์หอม	2	18	

โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

ที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนครู	จำนวนนักเรียน	หมายเหตุ
1	โรงเรียนชนงพระใต้	27	470	
2	โรงเรียนวัดชนงพระเหนือ	6	104	
3	โรงเรียนนิคมสร้างตนเองลำตะคอง 5	9	173	
4	โรงเรียนบ้านหนองตะกู	9	142	
5	โรงเรียนบ้านเขาจันทน์หอม	9	113	

(**ข้อมูล จากกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ)

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

-

2.4.7.4 ยาเสพติด

ข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรปากช่องพบว่าในเขตรับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ มีผู้ที่ติดยาเสพติดจำนวนมาก และเป็นพื้นที่เฝ้าระวังทุกหมู่บ้าน

2.4.7.5 การสังคมสงเคราะห์

ตารางแสดงจำนวนผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์
ตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ประจำปี 2562

หมู่ที่	ผู้สูงอายุ (คน)	คนพิการ (คน)	ผู้ป่วยเอดส์ (คน)
1	182	47	2
2	190	48	-
3	119	13	-
4	74	21	-
5	105	35	-
6	109	22	-
7	66	24	-
8	117	33	1
9	61	20	-
10	100	23	3
11	66	8	-
12	80	14	3
13	62	27	-
14	62	11	1
15	42	10	1
รวม	1,435	356	11

(**ข้อมูลจาก งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ)

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	ซั้วสวอง	18	10	7	-	1
7	ประดู่ปาก	16	12	4	-	-
8	หนองตะกู	15	10	5	-	-
9	เขาจันทน์หอม	9	3	1	-	5
10	ตะเคียนทอง	21	16	4	-	1
11	โพนันซ่า	27	12	10	11	4
12	ผาสุก	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	-	-	-	12
ถนนในการรับผิดชอบของ หน่วยงานอื่น		1	-	-	-	1

2.4.8.2 การไฟฟ้า

- 1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 6,862 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 บ้านบุกระเจด	จำนวน 5	แห่ง
หมู่ที่ 4 บ้านคลองหินลาด	จำนวน 4	แห่ง
หมู่ที่ 5 บ้านชนงพระกลาง	จำนวน 2	แห่ง
หมู่ที่ 6 บ้านซั้วสวอง	จำนวน 1	แห่ง
หมู่ที่ 7 บ้านประดู่ปาก	จำนวน 3	แห่ง
หมู่ที่ 8 บ้านหนองตะกู	จำนวน 7	แห่ง
หมู่ที่ 9 บ้านเขาจันทน์หอม	จำนวน 4	แห่ง
หมู่ที่ 10 บ้านตะเคียนทอง	จำนวน 2	แห่ง
หมู่ที่ 11 บ้านโพนันซ่า	จำนวน 2	แห่ง
หมู่ที่ 12 บ้านผาสุก	จำนวน -	แห่ง

หมู่ที่ 13 บ้านประดู่งาม	จำนวน 4	แห่ง
หมู่ที่ 14 บ้านปันทอง	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 ซึ่งอยู่ในเขตบริการของไปรษณีย์เขาใหญ่

2.4.9 ระบบเศรษฐกิจ

2.4.9.1 การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลชนงพระ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ข้าวโพด ไร่มันสำปะหลัง ไร่อ้อย การปลูกพืชผักต่าง ๆ และยังมีการทำสวน ได้แก่ สวนมะม่วง น้อยหน่า ขนุน มะขามหวาน รองลงมาคืออาชีพรับจ้างและค้าขาย

2.4.9.2 การประมง

-

2.4.9.3 การปศุสัตว์

ประชากรตำบลชนงพระ ประกอบอาชีพปศุสัตว์ประมาณร้อยละ 10 ได้แก่ เลี้ยงสุกร โคเนื้อโคนม เป็ด ไก่

2.4.9.4 การบริการ

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

6.5 การท่องเที่ยว

1) สวนสัตว์โบนันซ่า	จำนวน 1 แห่ง
2) น้ำตกเขาแม่ชี	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 การพาณิชยและกลุ่มอาชีพ

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

2.4.9.7 แรงงาน

แรงงานที่ใช้ในภาคเกษตรกรรมส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่ได้จากสมาชิกในครัวเรือน และมีการจ้าง แรงงานจากเพื่อนบ้านภายในตำบลและตำบลใกล้เคียง นอกจากภาคเกษตรกรรมประชากรของตำบลชนงพระ ผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างส่วนใหญ่จะไปทำงานในโรงงานประเภทต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอปากช่อง อำเภอเมืองนครราชสีมา และจังหวัดใกล้เคียง เช่น สระบุรี ปทุมธานี กรุงเทพฯ

2.4.10. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

2.4.10.1 การนับถือศาสนา

คนอายุ 6 ปีขึ้นไป ปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และเขตรับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระมีวัดจำนวนทั้งสิ้น 13 แห่ง ได้แก่

1) วัดชนงพระเหนือ	ตั้งอยู่ที่หมู่ 1 บ้านชนงพระเหนือ
2) วัดชนงพระใต้	ตั้งอยู่ที่หมู่ 2 บ้านชนงพระใต้
3) วัดแก่งกลางดงวราราม	ตั้งอยู่ที่หมู่ 3 บ้านบุกะเณด
4) วัดคลองหินลาด	ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 บ้านคลองหินลาด
5) วัดชนงพระกลาง	ตั้งอยู่ที่หมู่ 5 บ้านชนงพระกลาง
6) วัดซับสวอง	ตั้งอยู่ที่หมู่ 6 บ้านซับสวอง
7) วัดเขาแม่ชี	ตั้งอยู่ที่หมู่ 6 บ้านซับสวอง
8) วัดเกิดแก้วนิมิต (หนองผักแว่น)	ตั้งอยู่ที่หมู่ 7 บ้านประดู่ปาก
9) สถานปฏิบัติธรรม	ตั้งอยู่ที่หมู่ 7 บ้านประดู่ปาก
10) วัดหนองตะกู	ตั้งอยู่ที่หมู่ 8 บ้านหนองตะกู
11) วัดเขาจันทร์หอม	ตั้งอยู่ที่หมู่ 9 บ้านเขาจันทร์หอม
12) วัดตะเคียนทอง	ตั้งอยู่ที่หมู่ 10 บ้านตะเคียนทอง
13) วัดผาสุข	ตั้งอยู่ที่หมู่ 12 บ้านผาสุข (ฝั่ง 14)

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 และประสบความสำเร็จรุ่งเรืองในหน้าที่การงาน ขับไล่สิ่งเลวร้ายต่าง ๆ ในรอบ ปีที่ผ่านมาให้หมดสิ้นไป

2.4.10.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1) ภูมิปัญญาท้องถิ่น

(1) ทำเครื่องจักรกลใช้สำหรับในครัวเรือน

(2) การทำระหัดวิดน้ำ

2) ภาษาถิ่น

ประชากรร้อยละ 90% พูดภาษาอีสาน (พื้นบ้าน)

2.4.10.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

-

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

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าดิบชื้นและไม่เพี้ยนพรรณ 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 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

- 1) น้ำ (ต้นน้ำลำตะคอง) ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและยังเป็นปัจจัยสำคัญในการทำการเกษตร และการทำอุตสาหกรรมต่าง ๆ ของชาวตำบลขนงพระ
- 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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำนวน 12,824 คน จาก 15 หมู่บ้าน คือ บ้านชนงพระเหนือ บ้านชนงพระใต้ บ้านบุกระเจด บ้านคลองหินลาด บ้านชนงพระกลาง บ้านซับสวอง บ้านประดู่ปาก บ้านหนองตะกั่ว บ้านเขาจันทร์หอม บ้านตะเคียนทอง บ้านโพนันฆ่า บ้านผาสุก บ้านประดู่งาม บ้านปิ่นทอง และบ้านทรัพย์ศรีมงคล

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

โดยที่

n	=	จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{12,824}{1 + 12,824(0.05)^2} = 387.90 \text{ หรือ } 388 \text{ คน}$$

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	1,545	12.05	48.19
2	บ้านชนงพระใต้	1,658	12.93	51.72
3	บ้านบุกระเจด	822	6.41	25.64
4	บ้านคลองหินลาด	617	4.81	19.25
5	บ้านชนงพระกลาง	1,072	8.36	33.44
6	บ้านซับสนอง	906	7.06	28.26
7	บ้านประดู่ปาก	594	4.63	18.53
8	บ้านหนองตะกู่	1,152	8.98	35.93
9	บ้านเขาจันทร์หอม	561	4.37	17.50
10	บ้านตะเคียนทอง	957	7.46	29.85
11	บ้านโพนินชำ	535	4.17	16.69
12	บ้านผาสุข	691	5.39	21.55
13	บ้านประดู่งาม	608	4.74	18.96
14	บ้านปิ่นทอง	707	5.51	22.05
15	บ้านทรัพย์ศรีมงคล	399	3.11	12.45
	รวม	12,824	100.00	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนพระ ใช้มาตรวัดแบบ 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 จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ 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 77.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวนร้อยละ 23.00 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	92	23.00
หญิง	308	77.00
รวม	400	100.00

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 50.25 มีอายุมากกว่า 50 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.25 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	25	6.25
31 - 40 ปี	77	19.25
41 - 50 ปี	97	24.25
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	201	50.25
รวม	400	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 62.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 30.75 และร้อยละ 6.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	251	62.75
มัธยมศึกษาตอนต้น	123	30.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	26	6.50
รวม	400	100.00

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 60.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 28.75 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 6.25 และร้อยละ 5.00 เป็น แม่บ้าน/ พ่อบ้าน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	240	60.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	25	6.25
รับจ้างทั่วไป	115	28.75
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	20	5.00
รวม	400	100.00

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 28.75 มีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท ร้อยละ 21.00 รายได้น้อยกว่า 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.00 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 13.00 มีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.75 และรายได้ 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	56	14.00
2,000 – 4,000 บาท	84	21.00
4,001 – 6,000 บาท	115	28.75
6,001 – 8,000 บาท	51	12.75
8,001 – 10,000 บาท	42	10.50
มากกว่า 10,000 บาท	52	13.00
รวม	400	100.00

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.50 มาติดต่อขอรับบริการกองคลัง รองลงมา ร้อยละ 36.75 มาติดต่อขอรับบริการสำนักปลัด ติดต่อขอรับบริการงานกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 14.00 และมาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 7.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัด	147	36.75
กองคลัง	166	41.50
กองช่าง	56	14.00
กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	31	7.75
รวม	400	100.00

4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 41.50 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ รองลงมาร้อยละ 36.75 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ติดต่อขอรับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 14.00 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 7.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์	147	36.75
2) งานด้านจัดเก็บรายได้	166	41.50
3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	56	14.00
4) งานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	31	7.75
รวม	400	100.00

4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 21.50 มาติดต่อขอรับบริการงาน องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในช่วงเดือนมีนาคม 2564 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนเมษายน 2564 คิดเป็นร้อยละ 14.00 และมาติดต่อในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 คิดเป็นร้อยละ 13.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม 2563	12	3.00
พฤศจิกายน 2563	16	4.00
ธันวาคม 2563	51	12.75
มกราคม 2564	5	1.25
กุมภาพันธ์ 2564	17	4.25
มีนาคม 2564	86	21.50
เมษายน 2564	56	14.00
พฤษภาคม 2564	55	13.75
มิถุนายน 2564	19	4.75
กรกฎาคม 2564	37	9.25
สิงหาคม 2564	44	11.00
กันยายน 2564	2	0.50
รวม	400	100.00

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 73.94 รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการแจ้งข่าว คิดเป็นร้อยละ 9.65 รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จากการประชุม/อบรม/ประชาคม คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูล ข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระ

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสายอ	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารสิ่งพิมพ์	6	1.16
การแจ้งข่าว	50	9.65
ติดประกาศต่างๆ	16	3.09
หอกระจายข่าว	383	73.94
สื่อต่างๆ	21	4.05
การประชุม/อบรม/ประชาคม	42	8.11
รวม	518	100.00

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระ

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้าน ร้องเรียน ร้องทุกข์ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.13	97.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.16	97.35	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.12	98.46	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.32	95.43	10
ภาพรวม	4.86	0.10	97.20	10

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน ร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 97.35 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.43 มี คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) งานด้านจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้าน งานด้านจัดเก็บรายได้ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.15	97.92	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.19	97.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.13	98.16	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.17	96.99	10
ภาพรวม	4.88	0.09	97.58	10

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน งานด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.58 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.16 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.92 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.99 มี คะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.17	97.77	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.13	97.71	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.14	97.90	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.23	95.77	10
ภาพรวม	4.86	0.10	97.20	10

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.90 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.77 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.71 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.77 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) งานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.21	96.24	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.17	97.74	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.14	97.79	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.26	95.58	10
ภาพรวม	4.84	0.12	96.84	10

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับพึงพอใจร้อยละ 96.84 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.79 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.74 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.24 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.58 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	4.80	0.40	95.95	10
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.38	96.60	10
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน ที่ให้บริการ	4.93	0.26	98.50	10
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.39	96.30	10
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.97	0.18	99.30	10
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.97	0.16	99.45	10
ภาพรวม	4.88	0.16	97.68	10

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.68 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.45 มีคะแนนอยู่ใน

ระดับ 10 รองลงมาคือมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.50 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 95.95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1.เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.89	0.32	97.75	10
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.83	0.38	96.65	10
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.88	0.33	97.50	10
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.92	0.27	98.40	10
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.84	0.41	96.70	10
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับ ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.91	0.32	98.10	10
ภาพรวม	4.88	0.15	97.52	10

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.52 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 98.10 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็น

ร้อยละ 97.75 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 97.50 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 96.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.65 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.94	0.28	98.70	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.83	0.38	96.55	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.92	0.28	98.45	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.90	0.31	98.05	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.92	0.27	98.45	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.94	0.24	98.80	10
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.90	0.30	97.95	10
ภาพรวม	4.91	0.13	98.14	10

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.14 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ 10 มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 98.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 98.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.45 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ละงาน

มีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 98.05 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 97.95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 96.55 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.84	0.37	96.85	10
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.95	0.25	99.00	10
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.91	0.31	98.15	10
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพัก รอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.87	0.37	97.30	10
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและ เพียงพอ ต่อการใช้งาน	4.80	0.50	96.05	10
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.60	0.59	91.95	9
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการใน สถานที่ให้บริการ	4.57	0.61	91.30	9
ภาพรวม	4.79	0.26	95.80	10

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็น

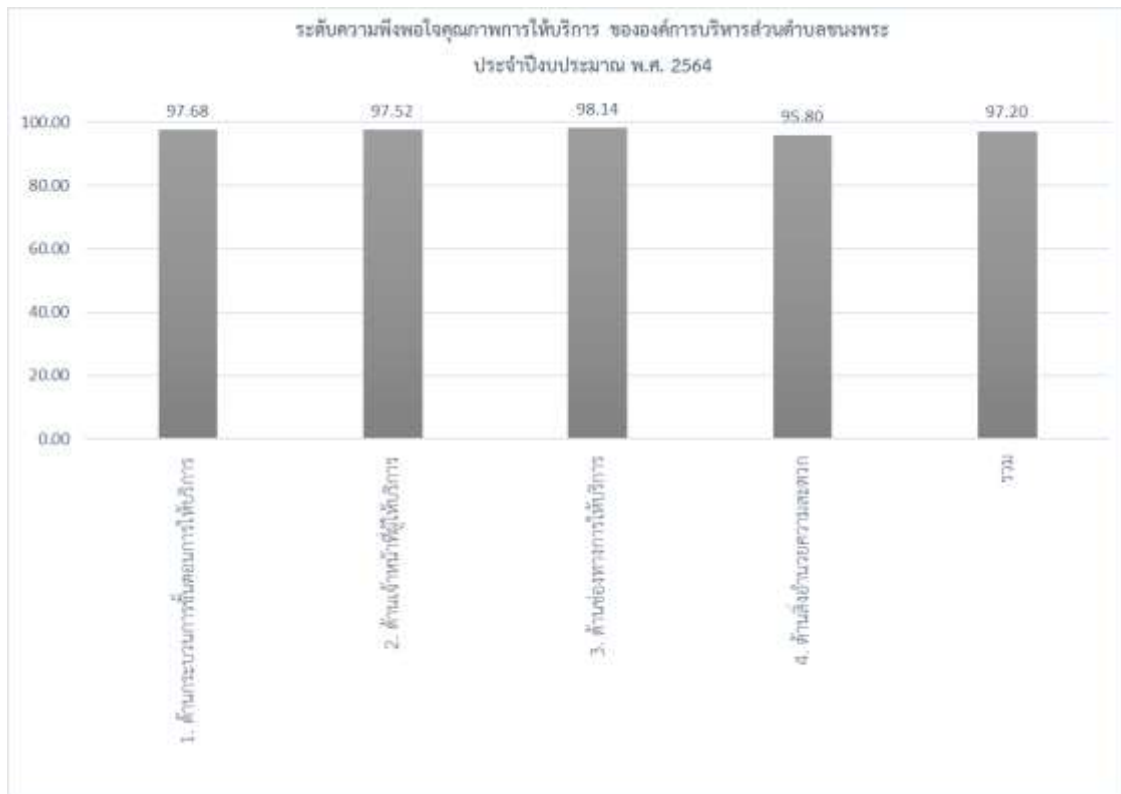
ร้อยละ 98.15 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 97.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 96.05 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 91.95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.16	97.68	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.15	97.52	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.13	98.14	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.26	95.80	10
ภาพรวม	4.86	0.10	97.20	10

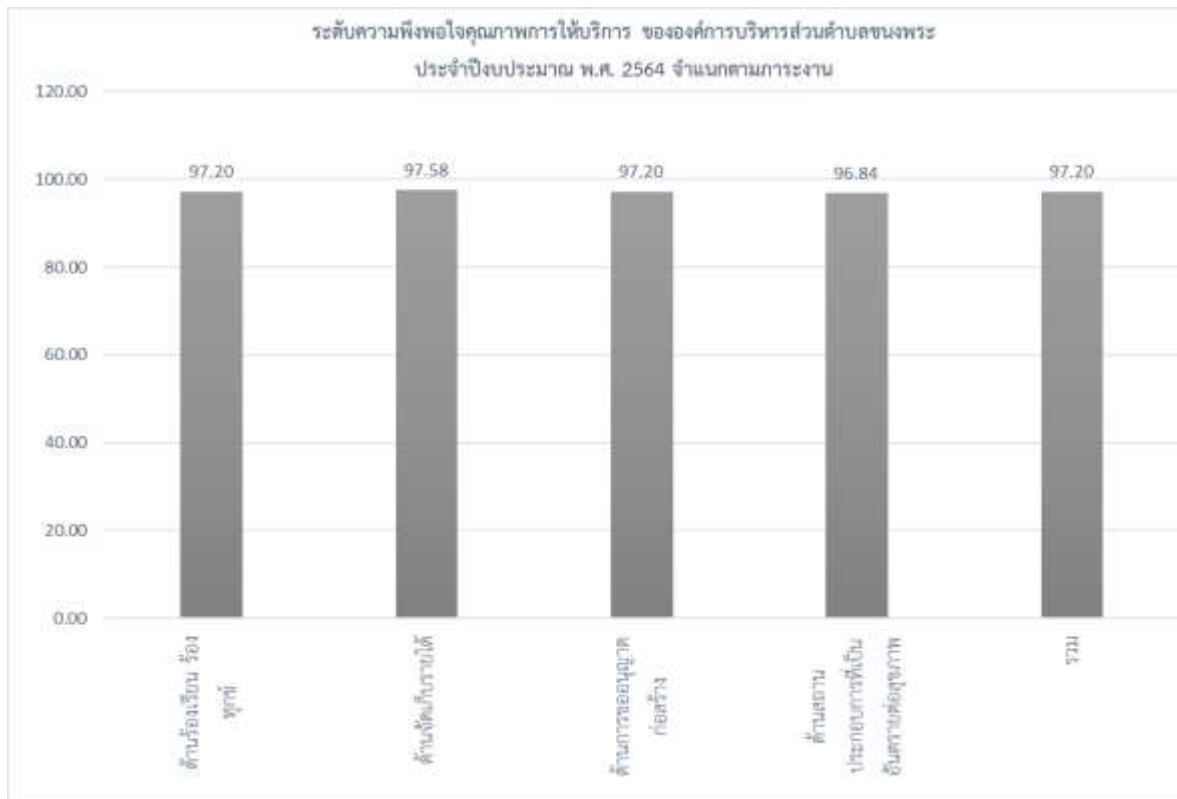
จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.14 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.68 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.52 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ



ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1) งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์	4.86	0.10	97.20	10
2) งานด้านจัดเก็บรายได้	4.88	0.09	97.58	10
3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	4.86	0.10	97.20	10
4) งานด้านสถานประกอบการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ	4.84	0.12	96.84	10
ภาพรวม	4.86	0.10	97.20	10

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ใน ระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านจัดเก็บรายได้ คิดเป็น ร้อยละ 97.58 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสถานประกอบการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.84 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ



4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- การบริการของเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ปรับปรุงเรื่องน้ำประปา ในบางพื้นที่ น้ำเป็นสีขุ่น

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ซึ่งมีผลการศึกษาสามารถลำดับเนื้อหา 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 77.00 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 50.25 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ 62.75 ประกอบอาชีพรับเกษตรกรกรรม ร้อยละ 60.00 และมีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.75

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 21.50 มาติดต่อขอรับบริการงาน อบต.ในช่วงเดือนมีนาคม 2564 ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.50 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้และภาษี ส่วนงานกองคลัง ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระมาจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ

ละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.46 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.35 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.43 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) งานด้านจัดเก็บรายได้

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านงานด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.58 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.16 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.92 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.99 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.90 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.77 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.71 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.77 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) งานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.84 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 97.79 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.74 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.24 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.58 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลของพระจำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลของพระในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.68 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.45 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.50 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 95.95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลของพระในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.52 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 98.10 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.75 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 97.50 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 96.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.65 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลของพระในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 98.14 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 98.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 98.70 มีคะแนนอยู่ใน

ระดับ 10 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 98.45 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ผลงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 98.05 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 97.95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 96.55 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 98.15 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 97.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 96.05 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 91.95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.14 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.68 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.52 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 97.58 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ และงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 96.84 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การบริการของเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนผู้รับบริการเสนอแนะให้ปรับปรุงเรื่องน้ำประปา เนื่องจากในบางพื้นที่ น้ำเป็นสีขุ่น

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2564

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทรสิงห์. (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). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์) , สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมหมาย เปียณอม, (2551). รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สายฝน ราชลำ. (2554) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์. ครุศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง)
- สมิต สัณฺกร. (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
- สันต์ รอดสุด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน

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

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

ภาคผนวก ก

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY

๔๙ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ต.บ้านจารย์ อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๘๗๑๑ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๘๗๑๒
94 Moo 4 Mitrapath-Wongkai Highway, Borden, Mueang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4400-8711 Fax. 0-4400-8712

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ที่ ๒๑๐/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลชนางพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนตำบลชนางพระ อำเภอปากช่อง
จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลชนางพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น เพื่อให้การดำเนินงาน
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

- | | | |
|--------------------------|----------|--------------------------------------|
| ๑.๑ นายทองใบ | หนูโพธิ์ | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ |
| ๑.๒ นางสาวลักขณันนารวรรณ | ทูลขุนทด | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ |

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | | |
|----------------------|------------|------------------|
| ๒.๑ อาจารย์ ดร.วราญา | โรจนภาพพร | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒.๒ อาจารย์ ดร.สุพาส | เกตุณอก | คณะกรรมการ |
| ๒.๓ อาจารย์ ดร.พิทยา | ผ่องกลาง | คณะกรรมการ |
| ๒.๔ อาจารย์ธมนวรรณ | ป้อมสนาม | คณะกรรมการ |
| ๒.๕ อาจารย์สุนันทา | ป้าสาธิต | คณะกรรมการ |
| ๒.๖ นางสาวชนิภรณ์ | จอมสูงเนิน | คณะกรรมการ |
| ๒.๗ นางสาวเกวลี | ศรีโพธิ์ | คณะกรรมการ |

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔


(อาจารย์ ดร.กิตติ วงษ์ชวลิตกุล)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



ภาคผนวก ข

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2563



ที่ นม ๐๐๒๓.๒/ว ๕๗๖๔

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
ถนนมหาไทย นม ๓๐๐๐๐

๓ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชี
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชี
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา(ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่
๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ มีมติเห็นชอบให้ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัด
นครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือสามารถสืบค้น
รายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ 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 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
() 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 30 ปี () 3. 31 - 40 ปี
() 4. 41 - 50 ปี () 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() 1. ประถมศึกษา () 2. ม. ต้น () 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า
() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. เกษตรกรรม () 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว(โปรดระบุ).....
() 6. รับจ้างทั่วไป () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท () 2. 2,000 - 4,000 บาท () 3. 4,001 - 6,000 บาท
() 4. 6,001 - 8,000 บาท () 5. 8,001 - 10,000 บาท () 6. มากกว่า 10,000 บาท
6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่องค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด
() 1. สำนักปลัด
() 2. กองคลัง
() 3. กองช่าง
() 4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด
() 1. งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์
() 2. งานด้านจัดเก็บรายได้
() 3. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง
() 4. งานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด
() 1. ตุลาคม'63 () 2. พฤศจิกายน'63 () 3. ธันวาคม'63 () 4. มกราคม'64
() 5. กุมภาพันธ์'64 () 6. มีนาคม'64 () 7. เมษายน'64 () 8. พฤษภาคม'64
() 9. มิถุนายน'64 () 10. กรกฎาคม'64 () 11. สิงหาคม'64 () 12. กันยายน'64

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
- () 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. จดหมายข่าว () 3. เว็บไซต์
 () 4. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () 5. การแจ้งข่าว () 6. การจัดนิทรรศการ
 () 7. การติดประกาศต่างๆ () 8. หอกระจายข่าว () 9. สื่อสิ่งพิมพ์
 () 10. การจัดทำ Spot โฆษณา () 11. สื่อโทรทัศน์ () 12. สื่อวิทยุ
 () 13. การจัดทำแผ่นพับ () 14. การประชุม/อบรม/ประชาคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระ

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

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

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

หนังสือรับแจ้งเรื่อง
เลขที่รับ ๑๖๓/๒๕๖๔
วันที่ ๘ มิ.ย. ๖๔
เวลา ๑๐.๑๘ น.



สำนักอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
วันที่ ๑๔.๕๙ / ๒๕๖๔
วันที่ ๑ / ๑๖ / ๒๕๖๔
เวลา ๑๔.๐๕ น.

ที่ นม ๗๑๒๐๑๗๗๓๕

๐๖ กย. ๒๕๖๔

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ
๓๙๙ หมู่ ๓ ตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๕๐

๗๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การจ้างที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มีความประสงค์ที่จะดำเนินการจ้างที่ปรึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ในการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้สามารถสนองตอบและแก้ไขปัญหาของประชาชนที่มาขอรับบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยจะทำการประเมิน ๔ งาน ได้แก่ ๑.งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ๒.งานด้านจัดเก็บรายได้ ๓.งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ๔.งานด้านสถานประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ หวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากทางมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ เป็นอย่างดียิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ผู้แทน อบ.ร. วชิร
ดร.ส. ทรัพย์

ร.ก. ๖๔

ขอแสดงความนับถือ


(นายเกียรตินิยม ชวัญใจพุทธศานา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชินทนต์
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

๗ กย. ๖๔

สำนักปลัด อบ.ต.ชนงพระ
โทร.๐๔๔๐๐-๒๒๐๒

- รับทราบ
- เรื่องเพื่อขอประเมินความพึงพอใจ
เพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

(๗๗ ๘.๕๐๓ น.น.๖๖๖)
๗๗ ๘.๕๐๓ น.น.๖๖๖
๗ ก.ย. ๖๔

ภาคผนวก จ

ภาพถ่าย

