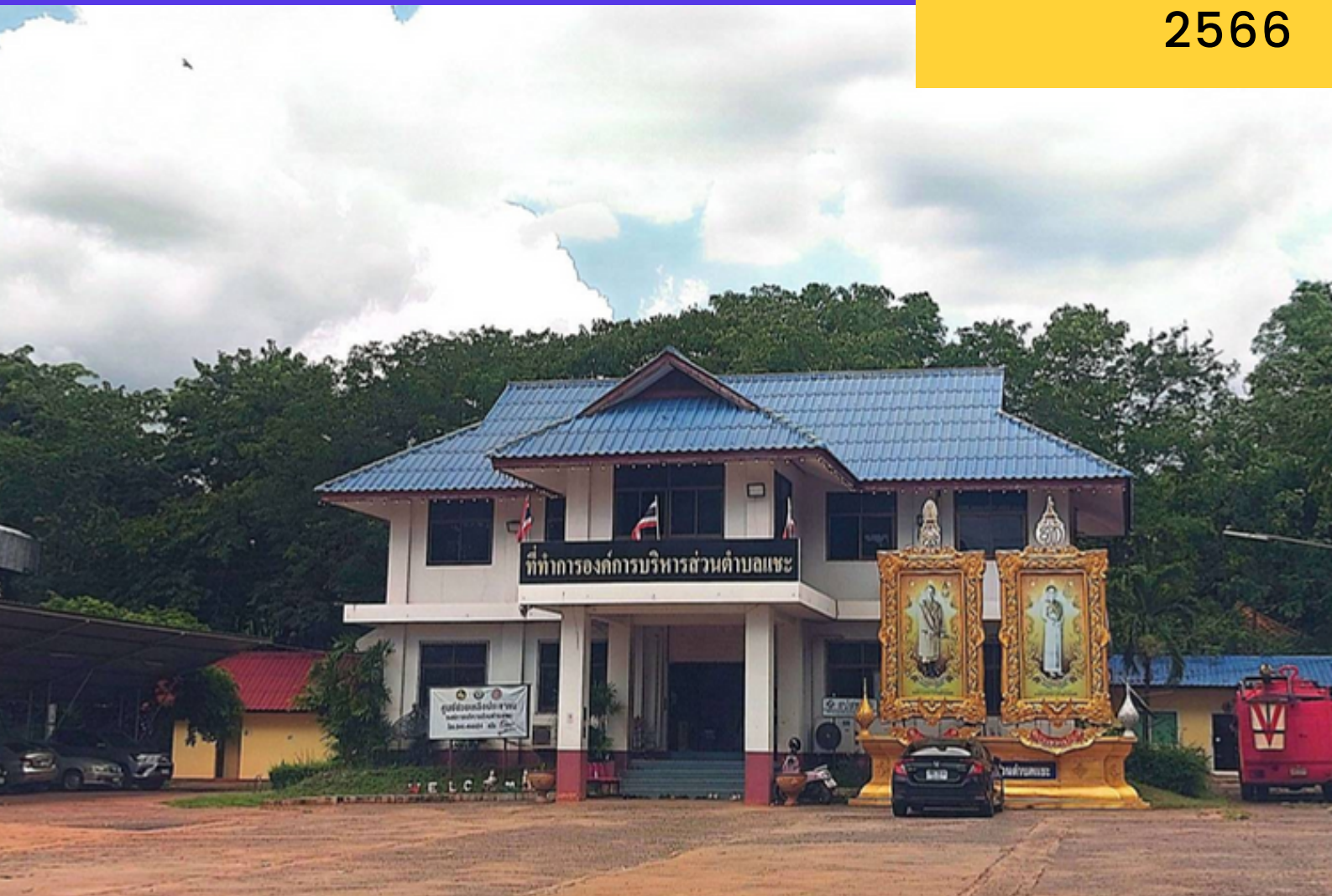


# รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ  
อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา

ปีงบประมาณ  
2566



โดยวิทยาลัยนครราชสีมา

## คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลแซะ อำเภอศรีบุรี จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะ ประจำปีงบประมาณ 2566 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกอบต. ปลัดกอบต. สมาชิกกอบต. หัวหน้าส่วนและเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนอบต. ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา  
จังหวัดนครราชสีมา  
กันยายน 2566

# บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแฉะ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแฉะ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแฉะ 7,573 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 12 หมู่บ้าน และทำการสุ่มหมู่บ้านด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.50) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 30.25) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 78.50) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 51.25) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท (ร้อยละ 48.00) ส่วนมากใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ (ร้อยละ 25.25) และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลแฉะส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแฉะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.87$ ) มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.89$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.88$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.86$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) รองลงมา คือ เรื่อง การแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.89$ ) และ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.88$ ) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ เรื่อง มีการให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.87$ ) และเรื่อง มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.86$ ) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เป็นอย่างดี มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$ ) รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ได้ดี ( $\bar{X} = 4.89$ ) และ เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.88$ ) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมา คือ เรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.86$ ) และ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.85$ ) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

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

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

3) งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ผู้รับบริการพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.87$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.86$ ) ตามลำดับ

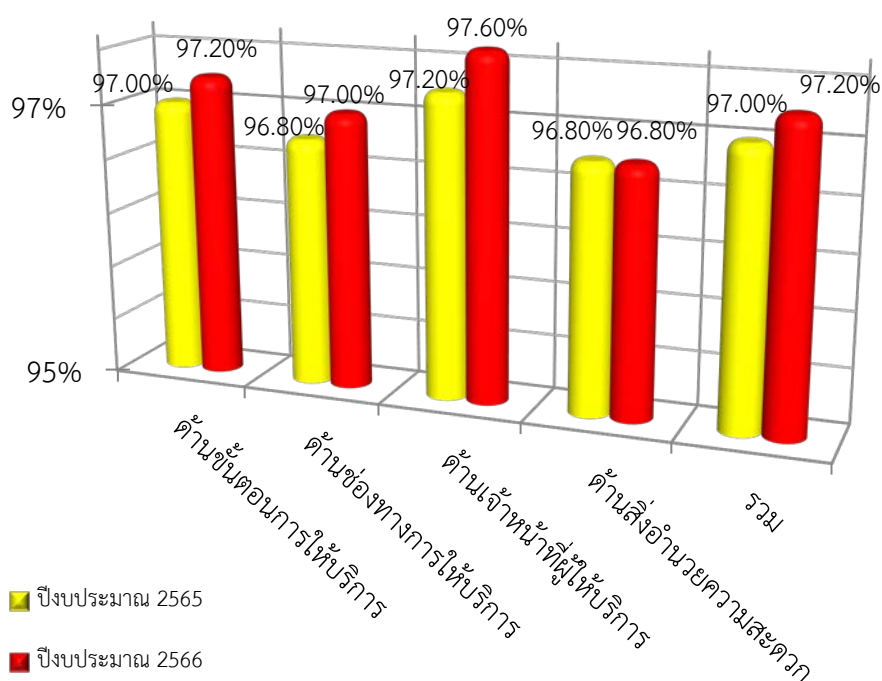
4) การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.88$ ) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) ตามลำดับ



ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะโนดในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับ ร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
<b>รวม</b>	<b>4.87</b>	<b>97.40</b>	<b>10</b>

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะโนด โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.40 เป็นร้อยละ 97.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือ ร้อยละ 96.80



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะแวกตามงานสำคัญ 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	97.40	10
2. งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	97.40	10
3. งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	97.40	10
4. การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	97.40	10
<b>ภาพรวมทั้ง 4 งาน</b>	<b>97.40</b>	<b>10</b>

#### ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะแวกด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วดีไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลารอคอยการให้บริการไม่นาน เมื่อมีการติดต่องานเอกสารไม่เยอะไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดี และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดีมีที่นั่งรอรับบริการที่เหมาะสม สถานที่จอดรถเพียงพอกว้างขวาง

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการ ประชาชนทราบว่าหากมีเรื่องที่ต้องการร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ได้ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกดี แต่ก็ไม่มีเรื่องอะไรเกี่ยวกับการให้บริการเนื่องจาก อบต.มีการทำงานที่คึกคักอยู่แล้ว

งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมว่า มีการให้บริการที่ดี มีการแจ้งล่วงหน้า ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีสิทธิ์ยื่นขอรับเบี้ยยังชีพถึงช่วงเวลาในการลงทะเบียน เอกสารไม่ยุ่งยากเจ้าหน้าที่แนะนำเรื่องเอกสารดี

งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมว่า มีการให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดการคิดอัตราการจัดเก็บได้ชัดเจน และมีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ก่อนล่วงหน้าก่อนการทำการจัดเก็บภาษี

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแะะมีการพัฒนางานด้านโยธาดี เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้รวดเร็ว ทำงานอย่างโปร่งใส เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารต่างๆ ทำให้ขั้นตอนในการติดต่องานเป็นไปอย่างง่ายเข้าถึงได้มากขึ้น อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการไม่แพง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลแะะ มีการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น มีการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ลงพื้นที่ในชุมชนมากขึ้น เพิ่มโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นด้านสนามกีฬาากลางแจ้ง ซึ่งมีข้อคำถามไปยังอบต.แะะเรื่องสนามกีฬาากลางแจ้ง ที่ติดกับ อบต.จากเดิมเคยเปิดให้ประชาชนเข้าไปเล่นกีฬาและสามารถใช้ไฟฟ้าได้ถึง 2 ทุ่ม แต่ปัจจุบันมีการปรับปรุงใหม่ และมีการจัดการพิธีทั้งส่วนของงานราชการและเอกชน จึงอยากทราบว่าประชาชนยังสามารถเข้าไปใช้บริการเหมือนดังเช่นเคยก่อนที่จะมีการปรับปรุงหรือไม่

# สารบัญ

หน้า

คำแถลง .....	ก
บทสรุปผู้บริหาร .....	ข
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ .....	2
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน .....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	3
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะ .....	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	18
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	23
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	24
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	24
3.2 ประชากรเป้าหมาย .....	24
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน .....	24
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	25
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	26
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	29
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม .....	30
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ .....	33
4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลแซะ ของประชาชน .....	34
4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะ .....	35
4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะ .....	44
4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ .....	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา .....	53
บรรณานุกรม.....	61
ภาคผนวก.....	64
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	65
ภาคผนวก ข ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ให้บริการ.....	70

# สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน.....	25
3.2	การจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ.....	27
4.1	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหะ จำแนกเป็นรายด้าน.....	35
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหะ ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	36
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหะ ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	37
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหะ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	38
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหะ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	39
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	40
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	41



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	42
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	43
4.10	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลชะอำ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	44
4.11	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	46
4.12	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	47
4.13	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	48
4.14	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	49
4.15	ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน.....	50

# สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา .....23
4.1	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ..... 30
4.2	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ..... 30
4.3	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....31
4.4	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ .....31
4.5	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ .....32
4.6	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ ..... 33
4.7	จำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ..... 34
4.8	การเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2565 และ 2566 .....45

# บทที่ 1

## บทนำ

### การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

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

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมามีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)

2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 289 ตำบล 3,756 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอบรรพตพิสัย อำเภอคง อำเภอศรีนครินทร์ อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนิน อำเภอโนนไทย อำเภอศรีนครินทร์ อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอ บัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสีดา และอำเภอบ้านเหลื่อม

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมามีหน่วยงานทั้งสิ้น 334 หน่วยงาน ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 90 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 4 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ เทศบาลเมืองสีคิ้ว และเทศบาลเมืองเมืองปัก

- เทศบาลตำบล 85 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 243 แห่ง

ทั้งนี้ภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้งต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบุรี จังหวัดนครราชสีมา

### 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ในครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแะเป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแะใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ อำเภอบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลแะ บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลแะซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลแะได้

### 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

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

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

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

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



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

#### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแชะ

##### ประวัติความเป็นมา

เดิมพื้นที่การปกครองของอำเภอศรีบุญเรืองอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอกระโทก(อำเภอโซคชัยในปัจจุบัน) ได้รับการยกฐานะเป็นกิ่งอำเภอประมาณปี พ.ศ. 2450 มีเขตการปกครองรวม 3 ตำบล คือ ตำบลแชะ ตำบลจรเข้หิน และตำบลสระตะเคียน มีชื่อเรียกว่า “กิ่งอำเภอแชะ” สำหรับคำว่า “แชะ” ความหมายในสำเนียงภาษาพื้นเมืองหมายถึง “แฉะ” ซึ่งคำพูดว่า “แฉะ” สำเนียงจะสูงฟังได้ว่า “แชะ” ส่วนที่ว่าการกิ่งอำเภอได้ตั้งอยู่ด้านทิศตะวันตกของหมู่บ้านแชะ การที่ได้ชื่อว่าเป็นบ้านแชะจากปากคำของผู้สูงอายุในหมู่บ้านมาจากสภาพของหมู่บ้านเป็นต่ำชื้น และมีโคลนตมทั่วไป การสัจจรำบาก ชาวบ้านจึงเรียกกันว่า “บ้านแชะ”

##### การตั้งถิ่นฐานและวิวัฒนาการของชุมชน

การตั้งถิ่นฐานของชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลแชะมีรูปแบบที่เกิดขึ้นมาจากอิทธิพลของสภาพภูมิประเทศ จึงทำให้เกิดการตั้งถิ่นฐานเป็นชุมชนเมืองในบริเวณตอนกลางของชุมชน โดยมีลำแชะไหลผ่านทางทิศใต้ของชุมชน การตั้งถิ่นฐานของชุมชนในระยะแรกๆ จะเริ่มก่อตัวจากทิศตะวันตกของชุมชน ซึ่งมีทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2071เป็นเส้นทางที่นำเข้าสู่ชุมชน ต่อมาเมื่อชุมชนมีการขยายตัวการตั้งถิ่นฐานของชุมชนจึงขยายตัวไปทางทิศตะวันออกและทางตอนบนของชุมชนเนื่องจากอิทธิพลของเส้นทางคมนาคม

### ความสำคัญของชุมชน

จากลักษณะการตั้งถิ่นฐานของชุมชน ตำบลแะเซ ที่เกิดจากอิทธิพลของสภาพภูมิประเทศ ที่มีถนนสายหลักผ่านบริเวณชุมชน ทำให้ชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลแะเซเป็นศูนย์กลางการบริการด้านการขนส่งสินค้า และคลังสินค้าต่าง ๆ นอกจากนี้พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแะเซยังเป็นพื้นที่ที่มีการเกษตรมากเป็นอันดับต้นๆของพื้นที่อำเภอครบุรีทำให้พื้นที่ชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลแะเซเป็นพื้นที่ผลิตผลผลิตทางการเกษตรให้กับอำเภอครบุรีและพื้นที่ใกล้เคียง

### ลักษณะทางภูมิศาสตร์

#### สภาพภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลแะเซซึ่งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอครบุรีได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลประกาศกระทรวงมหาดไทยในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2539 โดย ยกฐานะตำบลแะเซ บางส่วนขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ในปัจจุบันครอบคลุมพื้นที่ 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 (บ้านดอนกรูด) หมู่ที่2 (บ้านหนองรัง) หมู่ที่3 (บ้านแะเซ) หมู่ที่4 (บ้านแะเซ) หมู่ที่5 (บ้านโนนมะขามป้อม) หมู่ที่6 (บ้านขาคิม) หมู่ที่7 (บ้านพนาหนองหิน) หมู่ที่8 (บ้านถนนกลาง) หมู่ที่9 (บ้านหนองมะค่า) และ หมู่ที่10 (บ้านดอนสง่างาม) หมู่ที่11 (บ้านโนนทอง) มีพื้นที่ประมาณ 84 ตารางกิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลแะเซตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่ราบทางตอนบนของอำเภอครบุรีโดยมีลำแะเซไหลผ่านทางทิศใต้ และมีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลทุ่งอรุณ อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านใหม่ อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลเฉลียง และตำบลตะโกเอน อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลอรพิมพ์ และตำบลจะเข้หิน อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

ลักษณะภูมิประเทศของชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลแะเซ เป็นพื้นที่ราบสูงเนินเขาเป็นส่วนใหญ่ และพื้นที่ราบสูงเนินเขาจะอยู่ทางตอนบนของพื้นที่ คือ บริเวณบ้าน พนาหนองหิน ม. 7 บ้านขาคิม ม. 6 บ้านหนองมะค่า ม. 9 บ้านโนนมะขามป้อม ม. 5 และพื้นที่ บ้านหนองรัง ม. 2 บางส่วน

ส่วนพื้นที่ทางตอนล่างเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ได้แก่ บ้านดอนกรูด ม. 1 บ้านดอนสง่างาม ม. 10 บ้านแะเซ ม. 3 - ม. 4 มีแม่น้ำลำแะเซไหลผ่านทางตอนใต้ของพื้นที่

#### ลักษณะของดิน

จากลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบเนินเขาเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เกิดการแตกต่างของพื้นที่ และลักษณะของดิน ซึ่งแบ่งได้เป็นชุดดินดังนี้

1) ชุดดินราชบุรี มีลักษณะดินเหนียว การระบายน้ำเลว แต่ดินค่อนข้างอุดมสมบูรณ์ ดินกลุ่มนี้ มีความเหมาะสมในการปลูกข้าว ซึ่งดินชุดราชบุรีนี้ อยู่บริเวณพื้นที่บ้านชะ ม. 3 - ม. 4 บ้านดอนกรุด ม. 1 บ้านดอนสง่างาม ม.10

2) ดินชุดวัฒนา ดินนี้มีลักษณะเนื้อดินร่วนปนทราย การระบายน้ำไม่ดี และดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ มีความเหมาะสมในการปลูกข้าว ซึ่งดินชุดนี้อยู่บริเวณพื้นที่บ้านหนองรัง ม. 2 บ้านหนองมะค่า ม. 9 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา

3) ดินชุดร้อยเอ็ด ดินมีลักษณะเนื้อดินร่วนปนทราย การระบายน้ำไม่ดีและดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ มีความเหมาะสมในการปลูกข้าวซึ่งดินชุดนี้อยู่บริเวณพื้นที่ บ้านดอนกรุด ม. 1 บ้านดอนสง่างาม ม. 10 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา

4) ดินชุดสตึก ดินมีลักษณะเนื้อละเอียดปานกลางระบายน้ำได้ดีมีความอุดมสมบูรณ์ ดินกลุ่มนี้มีความเหมาะสมปานกลางในการปลูกพืชไร่ ซึ่งดินชุดนี้อยู่บริเวณพื้นที่บ้านชะ ม.3 - ม.4บ้านโนนมะขามป้อม ม.5บ้านขาคิม ม.6บ้านพนาหนองหิน ม.7 บ้านถนนกลาง ม.8 บ้านหนองมะค่า ม.9 บ้านโนนทอง ม.11 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา

5) ดินชุดวาริน ลักษณะเนื้อดินละเอียดปานกลาง ระบายน้ำได้ดีมีความอุดมสมบูรณ์ ดินกลุ่มนี้เหมาะสมในการปลูกไม้ผลและไม้ยืนต้น และมีความเหมาะสมปานกลางในการปลูกพืชไร่ ซึ่งดินชุดนี้จะอยู่ในบริเวณพื้นที่ บ้านดอนกรุด ม.1 และบ้านดอนสง่างาม ม.10 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา

### สภาพแหล่งน้ำ

เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชะ มีแหล่งน้ำทางธรรมชาติที่สำคัญต่อชุมชน คือ แม่น้ำลำชะ ซึ่งไหลผ่านทางตอนใต้ของชุมชนผ่านพื้นที่ บ้านชะ ม.3 - บ้านชะ ม.4 ไปยังตำบลอรพิมพ์ ขนาดความกว้างของแม่น้ำ10 เมตรแม่น้ำลำชะนี้เป็นแม่น้ำที่มีความสำคัญต่อคนในชุมชนเป็นอย่างมาก

แหล่งน้ำที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในหมู่บ้านต่าง ๆ นั้นประกอบด้วยแหล่งน้ำ ดังนี้

1) อ่างเก็บน้ำบ้านหนองหิน ตั้งอยู่ที่ บ้านพนาหนองหิน ม.7 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ขนาดความกว้าง 300 ม. ยาว 400 ม. ลึก 6 ม. ความจุ 720,000 ลบม.

2) อ่างเก็บน้ำบัวลาด ตั้งอยู่ที่ บ้านถนนกลาง ม.8 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ขนาดความกว้าง 200 ม. ยาว 500 ม. ลึก 4 ม. ความจุ 400,000 ลบม.

3) อ่างเก็บน้ำหุบวังมตั้งอยู่ที่ บ้านชะ ม.4 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ขนาดความจุ 900,000 ลบม. เป็นอ่างเก็บน้ำที่มีความลึกมากอีกแห่งหนึ่ง คือ มีความลึกเกินกว่า 6.00 ม.

4) คลองชลประทานลำชะ เป็นคลองชลประทานที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นการ แก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำในหน้าแล้ง ซึ่งคลองชลประทานลำชะได้ไหลผ่านเขตพื้นที่ลำชะในบริเวณพื้นที่ บ้านโนนทอง ม.11 บ้านถนนกลาง ม.8 บ้านชะ ม.3 บ้านชะ ม.4 บ้านดอนกรุด ม.1 บ้านดอนสง่างาม ม.10 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา

### แหล่งน้ำธรรมชาติ

1. ห้วยหัวนา ไหลผ่านพื้นที่ บ้านดอนกรูด ม.1บ้านดอนสว่างาม ม.10 ต.แชะ อ.ครบุรี จ. นครราชสีมา ขนาดความกว้างลำน้ำ 6 เมตร
2. ห้วยสะแก ไหลผ่านพื้นที่ บ้านหนองรัง ม.2 บ้านถนนกลาง ม.8 บ้านโนนทอง ม.11 บ้านแชะ ม.3 บ้านแชะ ม.4 ขนาดความกว้าง 6 เมตร ลึก 2 เมตร
3. ห้วยซับไซ ไหลผ่านพื้นที่ บ้านดอนสว่างาม ม.10 บ้านดอนกรูด ม.1 บ้านขาศิม ม.6 บ้านพนาหนองหิน ม.7 ต.แชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ความกว้าง 6 เมตร ลึก 2 เมตร

### สภาพภูมิอากาศ

#### 1) ปริมาณน้ำฝนและการกระจายตัวของฝน

ข้อมูลจากสถานีวัดน้ำฝนของโครงการลุ่มลพ เชนลุ่มลพบน 8 ปี (2537) มีค่าเฉลี่ยตลอดปี 585.4 มิลลิเมตร จากข้อมูลพอสรุปได้ว่า อำเภอกครบุรี มีค่าเฉลี่ยของฝนตลอดปีประมาณ 585.4 มิลลิเมตร โดยฝนจะเริ่มตกตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม และฝนจะตกหนักอีกครั้งหนึ่งในเดือนสิงหาคม ถึงเดือนตุลาคม โดยเฉพาะในเดือน กันยายนและตุลาคม ฝนจะตกหนักมาก ฝนจะมีโอกาสตก 90 วันต่อปี ในส่วนตอนบนของพื้นที่อำเภอ ซึ่งเป็นบริเวณพื้นที่อยู่อาศัย และพื้นที่การเกษตรและฝนจะมีโอกาสตก 110 วันต่อปี ในส่วนตอนล่างของอำเภอ ซึ่งเป็นบริเวณป่าไม้และภูเขา

ทั้งนี้ จากการหาค่าความชื้นม้นที่ฝนจะตกหนัก ประมาณ 150มิลลิเมตร ที่ป่าทึบและภูเขา มิลลิเมตร ที่ราบประมาณ 101 มิลลิเมตร

#### 2) ฤดูกาล แบ่งออกเป็น 3 ฤดู

- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน- กันยายน
- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม- มกราคม
- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์- พฤษภาคม

ฤดูกาลเพาะปลูกเกษตรกรในเขตพื้นที่จะเริ่มปลูกพืชไร่(มันสำปะหลัง) ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคมของทุกปี

ฤดูกาลทำนาปี เกษตรกรในเขตพื้นที่ จะเริ่มตกกกล้าเดือนพฤษภาคม และปักดำกลางเดือนมิถุนายน เป็นต้นไป

หมายเหตุ ในช่วงเดือนมีนาคม - เมษายน ของทุกปีอุณหภูมิตั้งแต่พื้นที่อำเภอกครบุรีเฉลี่ย 38 - 40 องศา และจะมีฝนตกลงมากระจายไปทั้งพื้นที่

### โครงสร้างชุมชน

องค์การบริหารส่วนตำบลแชะ มีรูปแบบที่เกิดจากอิทธิพลของสภาพภูมิ ประเทศ จึงทำให้เกิดการตั้งถิ่นฐานเป็นชุมชนเมืองขึ้นในบริเวณพื้นที่ตอนกลางของชุมชน โดยมีลำแชะไหลผ่านทางทิศใต้ของชุมชน

การตั้งถิ่นฐานของชุมชนในระยะแรก ๆ จะเริ่มก่อตัวทางทิศตะวันตกของชุมชน ซึ่งมีทางหลวงหมายเลข 2071 เป็นเส้นทางน้ำเข้าสู่ชุมชน ต่อมาเมื่อมีการขยายตัวไปทางทิศตะวันออกและทางตอนบนของชุมชน เนื่องจากอิทธิพลของเส้นทางคมนาคมในปัจจุบัน

### ศูนย์กลางชุมชน

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแซะ มีตลาดร้านค้าเป็นที่รวมกิจกรรมต่างๆ ไว้ และมีการบริการสาธารณสุขการศึกษาตลอดจนบริการต่างๆ เนื่องจากที่เป็นศูนย์กลางที่ผู้คนเข้ามาใช้บริการกันอย่างมาก ซึ่งแยกออกเป็นศูนย์กลางหลัก ศูนย์กลางรอง

ศูนย์กลางหลัก คือตลาดนัดเป็นร้านค้าชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะ ตั้งอยู่ใกล้กับทางหลวงหมายเลข 2071 (ครบุรี - เสิงสา) ในเขตพื้นที่ ม.4 บ้านแซะ และ ม.8 บ้านถนนกลาง ซึ่งเป็นบริเวณที่ชาวบ้านที่อยู่ในชุมชนและชาวบ้านชุมชนใกล้เคียง มักจะเอาผลผลิตที่ได้จากการเกษตรหรือผลผลิตในชุมชนออกมาจำหน่ายและซื้อกลับไป

ศูนย์กลางรอง คือสถานีรถโดยสารประจำทาง ซึ่งตั้งอยู่ด้านหลังสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแซะหลังเดิม อยู่ในเขตพื้นที่ ม.4 ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ซึ่งบริเวณดังกล่าวนอกจากจะเป็นศูนย์กลางการคมนาคมระดับอำเภอแล้ว บริเวณดังกล่าวยังเป็นศูนย์กลางการบริการการค้าระดับเล็ก มีร้านค้าอยู่ใกล้กับบริเวณนั้นอยู่เป็นจำนวนมาก

### ศูนย์ราชการ

บริเวณเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแซะมีศูนย์ราชการอยู่หลายหน่วยงานแต่บริเวณที่มีการบริการของศูนย์ราชการมากที่สุด คือ บริเวณเขตพื้นที่ บ้านแซะ ม.4 ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ซึ่งในบริเวณดังกล่าวเป็นที่ตั้งของส่วนราชการต่างๆ ดังนี้

- 1) ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแซะ
- 2) โรงพยาบาลครบุรี
- 3) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอครบุรี
- 4) สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียน

### ศูนย์การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลแซะมีสถานที่ในการประกอบกิจกรรมทางศาสนา อยู่ที่วัดดอนกรูด บ้านดอนกรูด ม.1 และวัดหนองรัง ม.2 บ้านหนองรังวัดแซะ ม.3,4 บ้านแซะ ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ซึ่งทั้ง 3 วัดนี้จะมีการจัดงาน จัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำคัญทางศาสนาและประเพณี เช่น แห่เทียนพรรษา ตักบาตรเทโว เทศกาลสงกรานต์ ฯลฯ และมีโรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่งโรงเรียน ขยายโอกาสฯ 1 แห่ง ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง เพื่อรองรับการขยายตัวทางการศึกษาภายในตำบล

### เส้นทางคมนาคม

เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแซะแบ่งออกเป็น 11 หมู่บ้านโดยหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้าน จะตั้งอยู่ใกล้กับถนนลาดยางการสัญจรทางบกโดยการขับรถส่วนตัวและรถโดยสารประจำทาง

เส้นทางสัญจรหลักได้แก่ถนนทางหลวง หมายเลข 2071 (ครบุรี - เสิงสา) โดยเส้นทางสัญจรสายนี้ จะมีหมู่บ้านเกาะติดไปกับถนนประกอบด้วย บ้านดอนกรูด ม.1, บ้านดอนสง่างาม ม.10, บ้านชะ ม.3, บ้านชะ ม.4, บ้านถนนกลาง ม.8, บ้านโนนทอง ม.11

เส้นทางสายรอง ได้แก่ ถนนทางหลวงชนบทที่ใช้สัญจรในชุมชนและจะมีหมู่บ้านต่างๆ เกาะติดตามถนนสายนี้ประกอบด้วย ม.6 บ้านชาติม, บ้านพนาหนองหิน ม.7, บ้านหนองมะค่า ม.9, บ้านโนนมะขามป้อม ม.5, บ้านหนองรัง ม.2 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมาซึ่งชาวบ้านในชุมชนดังกล่าวนี้จะใช้ถนนเส้นนี้ในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

### **การใช้ที่ดิน**

สภาพการใช้ที่ดินของชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลชะ ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 84 ตารางกิโลเมตร จากการสำรวจสภาพการใช้ประโยชน์ที่ดินในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชะ สามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทดังนี้

#### **เกษตรกรรมและที่ว่าง**

พื้นที่ส่วนใหญ่โดยรอบชุมชนยังคงเป็นพื้นที่เกษตรกรรมและชนบท ซึ่งพื้นที่เกษตรกรรมและชนบท ซึ่งพื้นที่เกษตรกรรมเป็นพื้นที่ ๆ มีการใช้ประโยชน์มากที่สุดและพื้นที่ดังกล่าว กระจายอยู่ทั่วไปของพื้นที่ทุกหมู่บ้าน โดยพื้นที่ทางทิศเหนือและทาง ทิศตะวันออกเป็นพื้นที่ปลูกพืชไร่ – สวนทางทิศใต้เป็นพื้นที่ทำนา ปัจจุบันการใช้ที่ดินประเภทนี้ลดน้อยลงเนื่องจากขาดแคลนน้ำในหน้าแล้ง

#### **ที่พักอาศัย**

การใช้ที่ดินประเภทนี้ มีประมาณรองลงมาจากการใช้ที่ดิน เกษตรกรรมและที่ว่าง ประกอบด้วยอาคารที่พักอาศัยชั้นเดียวเป็นส่วนมาก ส่วนอาคาร 2 ชั้นก็มีบ้างเป็นบางส่วน และกระจายอยู่ทุกชุมชน ปัจจุบันการใช้ที่ดินประเภทนี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากปริมาณประชากรในชุมชนเพิ่มมากขึ้น

#### **พาณิชยกรรม**

การใช้ที่ดินประเภทนี้มีปริมาณสูงเป็นอันดับที่ 3 ประกอบด้วยอาคาร ร้านค้า อยู่ในพื้นที่ด้านใต้ของชุมชน ติดกับถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2071 (ครบุรี-เสิงสา) ประเภทของการใช้ที่ดินเพื่อพาณิชยกรรมส่วนมากแล้วเป็นการบริการและร้านค้า ปัจจุบันการใช้ที่ดินประเภทนี้มีจำนวนมากพอสมควร คาดว่าในอนาคตการใช้ที่ดินประเภทนี้ จะมีจำนวนเพิ่มขึ้น

#### **สถานศึกษาและศาสนสถาน**

การใช้ที่ดินประเภทนี้มีประมาณการใช้เป็นลำดับที่ 4 ประกอบด้วย สถาบันการศึกษา โรงเรียน และวัดต่างๆ

#### **สถานที่ราชการ**

การใช้ที่ดินประเภทนี้มีประมาณรองลงมาจากการใช้ที่ดินเพื่อสถานศึกษาและศาสนสถาน ประกอบด้วย อาคารที่ทำการสาธารณสุขอำเภอครบุรี โรงพยาบาลครบุรี ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลชะ ส่วนใหญ่แล้วอยู่ในพื้นที่ ม.4 บ้านชะ ปัจจุบันการใช้ที่ดินประเภทนี้จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเนื่องจากเพื่อความสะดวกในการบริการประชาชนของราชการ



## อื่นๆ

การใช้ที่ดินประเภทนี้มีจำนวนไม่มากนัก ได้แก่ อุตสาหกรรม เช่น โรงงานผลิตวัสดุก่อสร้าง มี 2 แห่ง อยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 8 และหมู่ที่ 11 และมีโรงสีข้าว 1 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 1

## เส้นทางคมนาคม

### การคมนาคม

เส้นทางคมนาคมขนส่งที่สำคัญของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแะที่ใช้สัญจร คือ ถนนสายหลัก ได้แก่ ทางหลวงหมายเลข 2071 (สายครบุรี - เลิงสาง) เป็นทางหลวงแผ่นดินเชื่อมระหว่างพื้นที่ชุมชนเมืองกับพื้นที่ชุมชน ชนบทที่อยู่ภายนอก

ถนนสายรองลงมา คือ ถนนทางหลวงชนบทสายบ้านแะ - บ้านพนาหนอง และสายบ้านแะ - บ้านหนองรัง เป็นทางหลวงชนบทที่เชื่อมระหว่างเขตพื้นที่ที่อยู่รอบ ๆ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแะ คือ ถนนทางหลวงชนบทจะเป็นถนนที่ใช้สัญจรระหว่างหมู่บ้านแต่ละหมู่บ้านที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแะ

### การสัญจรบนถนนสายหลัก

ลักษณะการจราจรบนถนนสายหลัก คือ ทางหลวงหมายเลข 2071 (ครบุรี - เลิงสาง) มีการสัญจรของรถยนต์บรรทุกต่างๆ เนื่องจากเป็นเส้นทางการคมนาคมขนส่งระหว่างอำเภอ ระหว่างจังหวัด สภาพการจราจรจะหนาแน่นในช่วง 07.00 - 09.00 น. และ 15.30 - 17.00 น. บางในช่วง 09.00 - 15.30 น. และกลางคืน ส่วนสาเหตุที่ทำให้การจราจรหนาแน่นในช่วง 07.00 - 09.00 น. และ 15.30 - 17.00 น. นั้นคือช่วงเวลาที่นักเรียนไปโรงเรียน และกลับจากโรงเรียน พวกพนักงานข้าราชการตลอดจนผู้รับจ้างต่าง ๆ จะไปทำงานและกลับจากทำงานกันในช่วงเวลาดังกล่าว

### รูปแบบการเดินทางของประชากรในพื้นที่

รูปแบบการเดินทางในพื้นที่ของประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลแะ ส่วนใหญ่จะเป็นการสัญจรทางบก คือ การสัญจรเส้นทางโดยรถยนต์ , รถจักรยานยนต์ , รถโดยสารประจำทาง ฯลฯ

ชาวบ้านส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว เพื่อออกจากบ้านไปยังที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางล่าช้ามาก และมีเฉพาะเวลา เช้า - เย็น ที่มาส่งนักเรียน

นักเรียนเดินทางโดยรถจักรยานยนต์และรถโดยสารประจำทางตามลำดับ ส่วนมากที่เดินทางโดยรถจักรยานยนต์ คือ เด็กนักเรียนมัธยมขึ้นไป ถ้าเป็นเด็กประถมจะขึ้นรถโดยสารประจำทางมาโรงเรียน

เกษตรกร เป็นประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่เดินทางมาประกอบอาชีพส่วนมากจะมารถส่วนตัว เช่น รถยนต์ , รถยนต์เกษตร,รถลาก ฯลฯ

## สาธารณูปการ

### สถานศึกษา

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแะมีสถานศึกษาอยู่ในพื้นที่จำนวน 5 แห่ง เป็นสถานศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับมัธยมต้น จำแนกออกเป็นระดับการศึกษาแต่ละโรงเรียน ดังนี้

1) โรงเรียนอนุบาลรุ่งนภา ตั้งอยู่ในพื้นที่ ม.1 บ้านดอนกรูด ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา เป็นโรงเรียนที่ดำเนินการโดยเอกชน การศึกษาระดับอนุบาล - ระดับประถมศึกษาปีที่ 6

2) โรงเรียนบ้านดอนกรูด ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ ม.1 บ้านดอนกรูด ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา เป็นโรงเรียนที่ดำเนินการโดยรัฐบาลอยู่ภายใต้การดูแลของรัฐบาล การศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 1 - ระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งนักเรียนส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ ม.1 บ้านดอนกรูด และ ม.10 บ้านดอนสง่างาม

3) โรงเรียนบ้านหนองรัง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ ม.2 ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา เป็นโรงเรียนที่ดำเนินการโดยรัฐบาลอยู่ภายใต้การดูแลของรัฐบาล การศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 1 - ระดับประถมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งนักเรียนที่มาเรียนส่วนใหญ่อยู่ในเขต บ้านหนองรัง และบ้านโนนมะขามป้อม

4) โรงเรียนบ้านพนาหนองหิน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ ม.7 บ้านพนาหนองหิน ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา เป็นโรงเรียนที่ดำเนินการโดยรัฐบาล การศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับมัธยมศึกษา ซึ่งโรงเรียนนี้เป็นโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่อีกโรงเรียนหนึ่งในเขตพื้นที่ ซึ่งนักเรียนที่มาเรียน มาจากหมู่บ้านหลายหมู่บ้าน คือ บ้านพนาหนองหิน ม.7 บ้านหนองมะค่า ม.9 , บ้านขาคิม ม.6 , บ้านโนนมะขามป้อม ม.5

5) โรงเรียน การศึกษานอกโรงเรียน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ ม.4 ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา เป็นโรงเรียนขยายโอกาส คือ เป็นการเรียนของผู้ใหญ่ที่ไม่มีเวลาเรียนในภาคปกติดำเนินการโดยศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาล ซึ่งโรงเรียนแห่งนี้เป็นศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอ คือ ทุกคนที่ต้องการเรียนในระบบนี้ต้องมาเรียนที่นี่

### ศาสนสถาน

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแะมีศาสนสถานของศาสนาพุทธ จำนวน 9 แห่ง คือ

- 1) วัดบ้านดอนกรูด ตั้งอยู่ในบ้านดอนกรูดม.1 ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา
- 2) วัดบ้านหนองรัง ตั้งอยู่ในบ้านหนองรังม.2 ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา
- 3) วัดโนนมะขามป้อม ตั้งอยู่ในบ้านโนนมะขามป้อม ม.5 ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา
- 4) วัดด่านมะม่วง ตั้งอยู่ที่ชุมชนด่านมะม่วง บ้านโนนมะขามป้อม ม.5 ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา
- 5) วัดโนนตะคร้อ ตั้งอยู่ที่ บ้านมะค่า ม.9 ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา
- 6) วัดหนองมะค่า ม.9 ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองมะค่า ม.9 ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา
- 7) วัดพนาหนองหิน ตั้งอยู่ที่บ้านพนาหนองหิน ม.7 ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา
- 8) วัดขาคิม ตั้งอยู่ที่บ้านขาคิม ม.6 ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา
- 9) วัดป่า ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ ม.4 ต.แะมี อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา

ซึ่งวัดที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกันดีคือวัดป่า เนื่องจากเป็นวัดป่านิกายธรรมยุติแห่งเดียวที่อยู่ใกล้ตัวอำเภอมากที่สุด และเป็นวัดที่มีบรรยากาศร่มรื่น เงียบสงบ

### สวนสาธารณะ สนามกีฬา

สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สำหรับประชาชนมีอยู่ 2 แห่ง คือ

1) สนามกีฬาต้านยาเสพติด บ้านชะ ม.4 ตั้งอยู่ในพื้นที่ ม.4 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวมีพื้นที่ประมาณ 8 ไร่ ในพื้นที่ประกอบด้วย

- สนามฟุตบอล	จำนวน	1	สนาม
- สนามบาสเกตบอล	จำนวน	1	สนาม
- ลานกีฬา	จำนวน	1	ลาน

ซึ่งชาวบ้านที่อยู่ในพื้นที่ ม.3 , ม.4 , ม.8 , ม.11 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา จะออกมาออกกำลังกายกันในช่วงเย็น

2) สนามกีฬากลางบ้านดอนกรูด ตั้งอยู่ในพื้นที่ ม.1 บ้านดอนกรูด ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา พื้นที่ดังกล่าวมีพื้นที่ประมาณ 10 ไร่ ประกอบด้วยสนามฟุตบอลขนาดมาตรฐานจำนวน 1 แห่ง ซึ่งชาวบ้านจะมาออกกำลังกายกันในช่วงเวลาเย็น โดยการวิ่งออกกำลังกายและการเตะบอล ผู้ที่มาใช้บริการส่วนมากจะเป็นพวกเยาวชนในหมู่บ้าน บ้านดอนกรูด ม.1 และบ้านดอนสว่าง ม.10

### สถานพยาบาล ศูนย์พยาบาลสาธารณสุข

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชะมีโรงพยาบาลประจำอำเภออยู่ในเขตพื้นที่ ม.4 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ซึ่งโรงพยาบาลครบุรีก่อสร้างมาตั้งแต่ปี 2525 เป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ จำนวนเตียงคนไข้ 60 เตียง และโรงพยาบาลครบุรี ยังเป็นที่ตั้งของโรงพยาบาลส่งเสริมอีกด้วย

### สถานีตำรวจและดับเพลิง

พื้นที่ชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลชะมีอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบดูแลของสถานีตำรวจภูธรอำเภอครบุรี ซึ่งตั้งอยู่ที่ ม.4 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา แต่พื้นที่ตั้งของสภ.ครบุรีนั้นอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชะ มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประมาณ 100 นาย

ส่วนสถานีดับเพลิงนั้นในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชะไม่มี มีแต่สถานีดับเพลิงของเทศบาลตำบลชะ ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ ม.4 ต.ชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา

### ไฟฟ้า

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชะมีอยู่ในเขตบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่.....ซึ่งตั้งอยู่ที่ ม.10 ต.บ้านใหม่ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 11 หมู่บ้าน คือ

- |                |                   |
|----------------|-------------------|
| 1. บ้านดอนกรูด | 7. บ้านพนาหนองหิน |
| 2. บ้านหนองรัง | 8. บ้านถนนกลาง    |

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 3. บ้านแซะ          | 9. บ้านหนองมะค่า   |
| 4. บ้านแซะ          | 10. บ้านดอนสง่างาม |
| 5. บ้านโนนมะขามป้อม | 11. บ้านโนนทอง     |
| 6. บ้านขาคีม        |                    |

พื้นที่ส่วนใหญ่มีไฟฟ้าใช้ทุกหลังคาเรือน มีเพียงบางส่วนของพื้นที่ ม.1 บ้านดอนกรูด ม.2 บ้านหนองรัง ม.5 บ้านโนนมะขามป้อม ม.9 บ้านหนองมะค่า เท่านั้นที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ส่วนสถานีไฟฟ้าอยู่ในเขตพื้นที่ อบต.แซะนั้นไม่มี

### ประปา

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแซะมีระบบการบริการประปา 2 อย่างด้วยกัน คือ ประปาภูมิภาคซึ่งควบคุมดูแลโดยการประปาภูมิภาค และระบบประปาหมู่บ้าน ซึ่งดูแลโดยองค์การบริหารส่วนตำบลแซะ

การบริการระบบประปาต่างๆ สามารถจำแนกได้ตามหมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านดอนกรูด หมู่ที่ 1 ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา เป็นหมู่บ้านที่มีทั้งระบบประปาภูมิภาคและระบบประปาน้ำดิบของหมู่บ้าน โดยระบบประปาน้ำดิบมี 1 แห่ง
2. บ้านหนองรัง หมู่ที่ 2 ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา หมู่บ้านหนองรังนั้นเป็นหมู่บ้านที่อยู่ห่างจากการประปาส่วนภูมิภาคจึงไม่มีน้ำประปาใช้ ดังนั้นชาวบ้านจึงใช้น้ำจากระบบประปาน้ำดิบจากหมู่บ้าน ซึ่งมีถังน้ำแชมเปญขนาด 12 ม<sup>3</sup> จำนวน 3 ถังแต่ยังมีพื้นที่อีกบางส่วนที่อยู่ห่างไกลชุมชนยังไม่มีประปาน้ำดิบใช้อีกจำนวน 20 หลังคาเรือน
3. บ้านแซะ หมู่ที่ 3 ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา หมู่บ้านแซะ หมู่ 3 นี้พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตชุมชนเมืองจึงมีการบริการระบบประปาของการประปาส่วนภูมิภาค และบ้านที่ยังขาดน้ำกินน้ำใช้มีเพียง 4 หลังคาเรือนเท่านั้น
4. บ้านแซะ หมู่ที่ 4 ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตชุมชนเมืองจึงมีการบริการระบบประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ส่วนชุมชนที่อยู่ห่างออกไปใช้ระบบประปาการเกษตรเป็นระบบประปาน้ำดิบ และจำนวนบ้านที่ขาดน้ำใช้มีอยู่ด้วยกัน 15 หลังคาเรือน
5. บ้านโนนมะขามป้อม หมู่ที่ 5 ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ไม่มีระบบประปาส่วนภูมิภาค มีก็เพียงระบบประปาน้ำดิบแบบถังแชมเปญ จำนวน 3 ถัง แบ่งตามปริมาณ ดังนี้ คือ

ขนาดความจุ	12 ม <sup>3</sup>	1 ถัง
ขนาดความจุ	5 ม <sup>3</sup>	2 ถัง

6. บ้านขาคีม หมู่ที่ 6 ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ไม่มีระบบประปาของการประปาส่วนภูมิภาคมีเพียงระบบประปาน้ำดิบแบบถังแชมเปญจำนวน 3 ถัง เท่านั้น แบ่งตามขนาดความจุได้ดังนี้ คือ
- |            |                   |       |
|------------|-------------------|-------|
| ขนาดความจุ | 12 ม <sup>3</sup> | 1 ถัง |
| ขนาดความจุ | 5 ม <sup>3</sup>  | 2 ถัง |

พื้นที่ชุมชนส่วนใหญ่ในหมู่บ้านขาคีมมีน้ำประปาน้ำดิบใช้อย่างพอเพียง

7. บ้านพนาหนองหิน หมู่ที่ 7 ต.แะชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ไม่มีระบบประปาของการประปาส่วนภูมิภาค มีเพียงระบบประปาน้ำดิบแบบหอดักแถมเป็ญ จำนวน 3 ถัง ซึ่งแบ่งตามขนาดความจุได้ดังนี้

ขนาดความจุ 12 ม<sup>3</sup> 2 ถัง

ขนาดความจุ 5 ม<sup>3</sup> 1 ถัง

8. บ้านถนนกลาง หมู่ที่ 8 ต.แะชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา มีทั้งระบบประปาของการประปาส่วนภูมิภาค และประปาหมู่บ้าน แต่ยังมีพื้นที่บางส่วนของที่ยังขาดแคลนน้ำใช้เนื่องจากอยู่ไกลชุมชน

9. บ้านหนองมะค่า หมู่ 9 ต.แะชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ไม่มีระบบประปาของการประปาส่วนภูมิภาค มีเพียงระบบประปาแบบหอดักแถมเป็ญ จำนวน 3 ถัง แบ่งตามขนาดความจุได้ดังนี้

ขนาดความจุ 12 ม<sup>3</sup> 2 ถัง

ขนาดความจุ 5 ม<sup>3</sup> 1 ถัง

ในหมู่บ้านนี้มีน้ำใช้อย่างพอเพียง

10. บ้านดอนสว่างาม หมู่ 10 ต.แะชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา มีระบบประปาของการประปาส่วนภูมิภาค และระบบประปาหมู่บ้าน แต่ยังมีบางพื้นที่ในหมู่บ้านยังขาดแคลนน้ำดื่มน้ำใช้ เนื่องจากอยู่ห่างไกลชุมชน

11. บ้านโนนทอง หมู่ที่ 11 ต.แะชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา มีระบบประปาของการประปาส่วนภูมิภาค แต่ไม่พอเพียง เนื่องจากพื้นที่อยู่ห่างไกลชุมชน

### โทรศัพท์

พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแะชะ อยู่ในเขตบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยมีชุมสายโทรศัพท์โชคชัย ซึ่งตั้งอยู่ที่ ต.โชคชัย อ.โชคชัย จ.นครราชสีมา เป็นผู้รับผิดชอบการให้บริการ มีผู้ใช้โทรศัพท์ในพื้นที่ทั้งสิ้น จำนวน 100 ราย และในอนาคตมีแผนการที่จะขยายการบริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

### ทรัพยากรน้ำ

#### ประมาณและระยะเวลาการเกิดฝนในรอบปี

1. ไม่มีฝนตกหรือฝนตกน้อยไม่ถึง 20มม./เดือน ในช่วงเดือนมกราคม , กุมภาพันธ์ , ธันวาคม
2. ฝนตกประปรายถึงน้อย 20 – 50มม./เดือน ในช่วงเดือนมีนาคม , กันยายน , ตุลาคม , พฤศจิกายน
3. ฝนตกปานกลางหรืออาจทิ้งช่วง 51 – 100มม./เดือน ในช่วงเดือนเมษายน
4. ฝนตกหนัก 101 – 150มม./เดือน ในช่วงเดือนพฤษภาคม , สิงหาคม
5. ฝนตกหนักมากกว่า 150มม./เดือน ในช่วงเดือนมิถุนายน , กรกฎาคม

### ระบบระบายน้ำโดยรวม

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแซะ พื้นที่ส่วนใหญ่ไม่มีระบบระบายน้ำ เนื่องจากชุมชนส่วนใหญ่อยู่ห่างๆกัน

### สภาพการระบายน้ำ

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแซะ มีพื้นที่ทางตอนบนเป็นพื้นที่ราบสูงเนินเขา พื้นที่ตอนใต้เป็นพื้นที่ราบลุ่มดังนั้นสภาพทิศทางการไหลของน้ำจึงไหลจากพื้นที่ตอนบน คือ ม.9 , ม.7 , ม.6 , ม.5 , ม.2 , ม.8 , ม.11 ลงสู่พื้นที่ราบลุ่มตอนใต้ คือ พื้นที่ ม.1 , ม.10 , ม.3 , ม.4 ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา ทำให้พื้นที่ตอนใต้มีน้ำท่วมขัง

### การบำบัดน้ำเสีย

#### 1) การใช้น้ำ

จากการศึกษาพบว่าประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแซะมีการใช้น้ำจาก 3 แหล่งใหญ่คือ น้ำประปาการประปาส่วนภูมิภาค น้ำประปาบาดาลของชุมชน และน้ำจากสระน้ำสาธารณะ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. น้ำประปาจากการประปาส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ ม.1 , ม.10 , ม.3 , ม.4 , ม.8 , ม.11
2. น้ำประปาบาดาลของชุมชนในพื้นที่ ม.1 , ม.2 , ม.5 , ม.6 , ม.7 , ม.8 , ม.9 , ม.10
3. น้ำจากสระน้ำสาธารณะในพื้นที่ ม.10 , ม.8 , ม.2 , ม.9 , ม.6

#### 2) แหล่งกำเนิดน้ำเสีย

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแซะ แหล่งน้ำเสียในพื้นที่สามารถจำแนกออกเป็นสองประเภทใหญ่ๆ คือ

- น้ำเสียจากครัวเรือน แหล่งพาณิชยกรรม และโรงงานอุตสาหกรรม เป็นน้ำเสียจากการใช้น้ำอุปโภคเสียส่วนมาก
- น้ำเสียจากการเกษตร เป็นน้ำเสียที่เกิดจากการทำการเกษตร คือ จากการล้างทำความสะอาดผลผลิต

#### 3) ปัญหาน้ำเสียของชุมชน

จากการสัมภาษณ์กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และสอบถามประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับปัญหาน้ำเสียในชุมชนพบว่า มีปัญหาน้ำเสียในพื้นที่ ม.3 บ้านแซะ , ม.4 บ้านแซะ , ม.1 บ้านดอนกรูด , ม.10 บ้านดอนสว่าง , ม.8 บ้านถนนกลาง , ม.11 บ้านโนนทอง ต.แซะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมาเนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวอยู่ในพื้นที่ชุมชนหนาแน่น และเป็นชุมชนพาณิชยกรรม และอุตสาหกรรมบริการต่างๆ และพื้นที่ดังกล่าวยังเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ดังนั้นน้ำต่างๆที่ใช้แล้วจึงไหลไปรวมกันในพื้นที่ดังกล่าวทำให้เกิดน้ำท่วมขัง

### ด้านเศรษฐกิจ

#### ลักษณะทางด้านเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพที่สำคัญในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลแซะ แยกออกเป็นประเภท ดังนี้



### 1. การเกษตรกรรม

การประกอบอาชีพเกษตรกรรมในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลแะส่วนใหญ่จะอยู่บริเวณรอบนอกชุมชน อาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหนึ่งที่ทำรายได้ให้กับชุมชน จากสถิติการใช้ที่ดินเพื่อการเกษตรกรรมของตำบลแะในปัจจุบันพบว่า มีพื้นที่ที่ถือครองเพื่อการเกษตรและผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญได้แก่ มันสำปะหลัง ข้าว ถั่วลิสง ข้าวโพด เป็นต้น

### 2. การค้าและบริการ

ชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลแะเป็นชุมชนเมือง ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับตัวอำเภอครบุรี จึงทำให้พื้นที่เป็นศูนย์กลางการค้า และการให้บริการแก่ประชาชนในอำเภอครบุรีทั้งภายในชุมชนและพื้นที่ชนบทรอบนอก การค้าและการบริการภายในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลแะส่วนใหญ่จะอยู่ในบริเวณศูนย์กลางชุมชนตามแนวถนนสายสำคัญ คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2071 (ครบุรี-เสิงสาง) การประกอบอาชีพการค้าและพาณิชย์กรรมเป็นอาชีพสำคัญสำหรับชุมชนเมือง การค้าและบริการในชุมชนจึงประกอบด้วยร้านค้า อาคารพาณิชย์ ตลาด ความสามารถในการให้บริการด้านการค้าและบริการครอบคลุมพื้นที่โดยรอบ นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลไปถึงพื้นที่ใกล้เคียง ลักษณะของการค้าและบริการในชุมชนเป็นการค้าขายสินค้าอุปโภค-บริโภค สินค้าจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน และ การให้บริการต่างๆ

### 3. อุตสาหกรรม

การประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลแะส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมแปรรูปสินค้าเกษตรขั้นต้น และอุตสาหกรรมบริการที่เสริมกิจกรรมการเกษตรในชนบท ได้แก่ โรงสี ลานตากมันสำปะหลัง และโรงซ่อมเครื่องยนต์ประมาณ 10 แห่ง นอกจากนี้ยังมีโกดังสินค้า และวัสดุก่อสร้าง

การศึกษาสภาพเศรษฐกิจ สังคม ประชากร พบว่า การประกอบอาชีพอุตสาหกรรมและการบริการต่างๆ ได้มีการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามแนวทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2071 (ครบุรี-เสิงสาง) คาดว่าในอนาคตบริเวณบ้านแะ ม.3 , ม.4 จะมีชุมชนหนาแน่นขึ้น ร้านค้า และอุตสาหกรรมบริการต่างๆ จะเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก

### 4. แรงงานและการจ้างแรงงาน

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแะมีการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ดังนั้นการจ้างแรงงานส่วนใหญ่จะเป็นการจ้างแรงงานตามฤดูกาล

ส่วนการจ้างแรงงานเพื่ออุตสาหกรรมและบริการรองลงมาจากจ้างแรงงานเพื่อการเกษตรกรรมและจากการที่แรงงานและการจ้างงานในพื้นที่มีลักษณะเป็นการจ้างงานแบบชั่วคราวหรืออาชีพรับจ้าง เช่น ลูกจ้างขายของ อาชีพรับจ้างทั่วไป ในอนาคตการจ้างงานในชุมชนจะมีเพิ่มมากขึ้น แต่ไม่สามารถรองรับแรงงานได้ทั้งหมด จะรับได้เป็นเพียงส่วนน้อย แรงงานส่วนใหญ่จะออกไปใช้แรงงานนอกชุมชนเสีย เป็นส่วนใหญ่ ตามเขตนิคมอุตสาหกรรมโรงงานน้ำตาลครบุรี โรงงานแป้งมัน นอกจากนี้ยังมีอาชีพรับราชการและอื่นๆ

## ลักษณะประชากร

ตั้งแต่อดีตเป็นต้นมาจำนวนและความหนาแน่นของประชากรในพื้นที่ชุมชนจนถึงปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงไม่มากนัก จะเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไปหรือเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย สาเหตุจากการย้ายเข้าย้ายออกตลอดเวลาประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลชะแมะ มีทั้งหมด 7,832 คน โดยแยกเป็น ชาย 3,916 คน หญิง 3,916 คน

## 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ยุติปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูดยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมี ความรู้สึกพึงพอใจ

### 2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของ

บุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

### 2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services)

### 2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert (1960:180) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ ส่วนHinhaw and Atwood (1982:170-171) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ขณะที่ Aday and Andersen (1971:4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติ ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

### 2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร ( 2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น
- 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### 2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ (ชานันท์ ถ้าคู่, 2545: 10)

- 1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
- 2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
- 3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

### 2.2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

ประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สุวิมล นภาม่องกุล. 2559 หน้า 21 ) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิพร สุนทร และคณะ (2566) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 งาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นงานพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน (2) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปี

งบประมาณ 2566 โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์ทางบวก (3) ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการโดยจะต้องอยู่ในพื้นฐานของความเป็นมิตร ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการรักษาเบื้องต้นและความพร้อมในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ควรมีการจัดทำศูนย์และคลังข้อมูลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

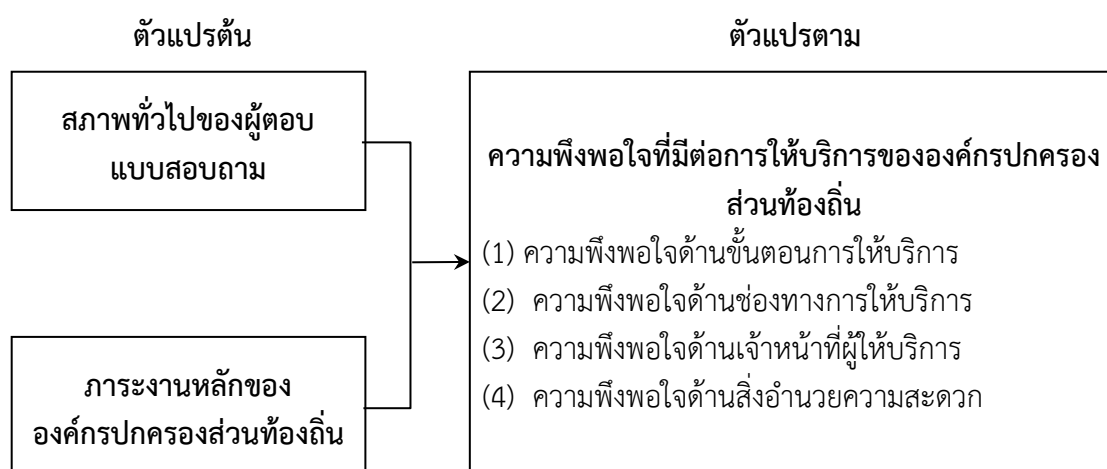
ธนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญา มาก และสหทัย วิเศษ (2565) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพร้าวโดยองค์รวมทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก = 3.86 และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย = 3.98 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.95 และด้าน ขั้นตอนในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.86 2) การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ไม่ แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 4 ปัจจัย และ 3) การประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการ 1-3 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา; Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phayao Campus Corresponding author, e-mail: somyot\_pan@hotmail.co.th, Tel. 089-9989987 194 | The Journal of Research and Academics Vol. 5 No. 3 (May-June 2022) เสริมสร้าง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 ประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา

ธนภรณ์ พลเคน (2563) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเพ็ญ อำเภอบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ย 4.02 ในส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การให้บริการ กับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ มากที่สุด ( $r$ ) เท่ากับ .863 และการให้บริการสามารถส่งผล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ .05 พบว่า มีตัวแปรอิสระ 4 ตัว คือ การให้บริการ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า พยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเพ็ญ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้ร้อยละ 93.5 ( $R^2 \text{ adj} = .936$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R$ ) เท่ากับ .967

นันทกา สายสวาท และคณะ (2563) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา และ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลา น้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน

## 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมา ประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

## บทที่ 3

### วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะอำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

#### 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชะอำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา

#### 3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลชะอำเภอบึงสามพันจำนวน 7,832 คน จาก 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 (บ้านดอนกรูด) หมู่ที่ 2 (บ้านหนองรัง) หมู่ที่ 3 (บ้านชะ) หมู่ที่ 4 (บ้านชะ) หมู่ที่ 5 (บ้านโนนมะขามป้อม) หมู่ที่ 6 (บ้านขาคีม) หมู่ที่ 7 (บ้านพนาหนองหิน) หมู่ที่ 8 (บ้านถนนกลาง) หมู่ที่ 9 (บ้านหนองมะค่า) หมู่ที่ 10 (บ้านดอนสง่างาม) และหมู่ที่ 11 (บ้านโนนทอง)

#### 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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



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

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

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{7,832}{1 + 7,832(0.05)^2} = 380.56 \text{ หรือ } 381 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 11 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คนดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ 0 แซะ	49	0.63	3
หมู่ที่ 1 ดอนกรูด	846	10.80	43
หมู่ที่ 2 หนองรัง	1,347	17.20	59
หมู่ที่ 3 แซะ	474	6.05	24
หมู่ที่ 4 แซะ	211	2.69	11
หมู่ที่ 5 โนนมะขามป้อม	628	8.02	32
หมู่ที่ 6 ขาคีม	615	7.85	31
หมู่ที่ 7 พนาหนองหิน	733	9.36	37
หมู่ที่ 8 ถนนกลาง	1,021	13.04	52
หมู่ที่ 9 หนองมะค่า	677	8.64	35
หมู่ที่ 10 ดอนสง่างาม	736	9.40	38
หมู่ที่ 11 โนนทอง	495	6.32	25
<b>รวม</b>	<b>7,832</b>	<b>100</b>	<b>400</b>

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

### 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการและแนวทางในการทำงาน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลตำบลดำเนินการเพิ่มเติม

#### (2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

#### 3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก การออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลและ

## 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

### 3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 การจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

# บทที่ 4

## ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

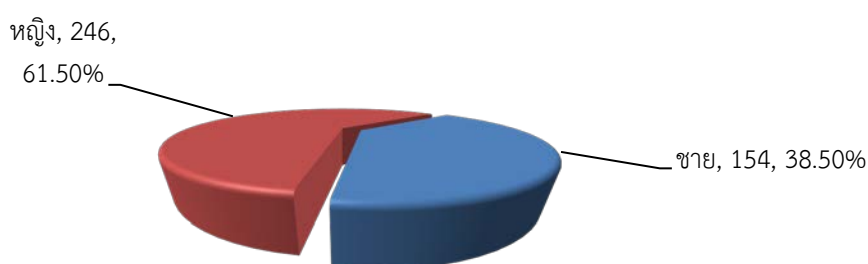
- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลแะของประชาชน
- 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ
- 4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ
- 4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ



## 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

### 4.1.1 เพศ

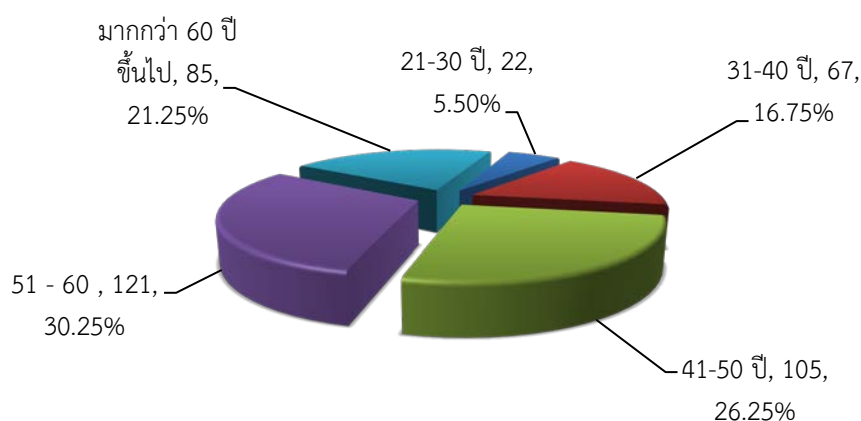
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 61.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 38.50 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

### 4.1.2 ระดับอายุ

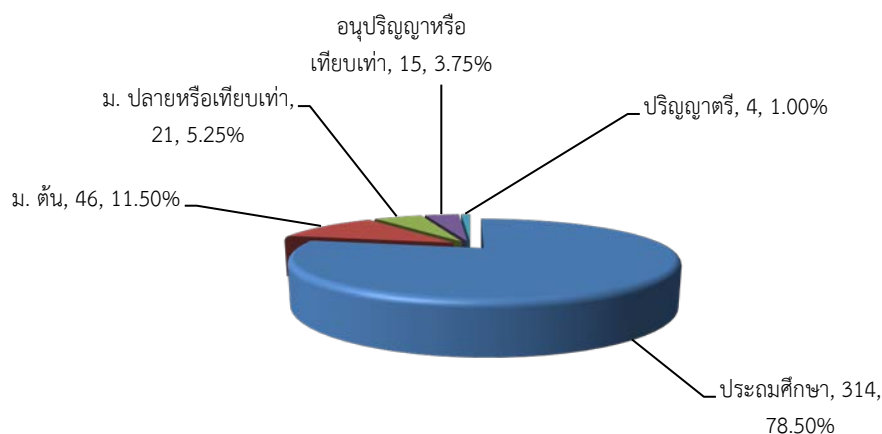
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 30.25 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.25 และร้อยละ 21.25 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

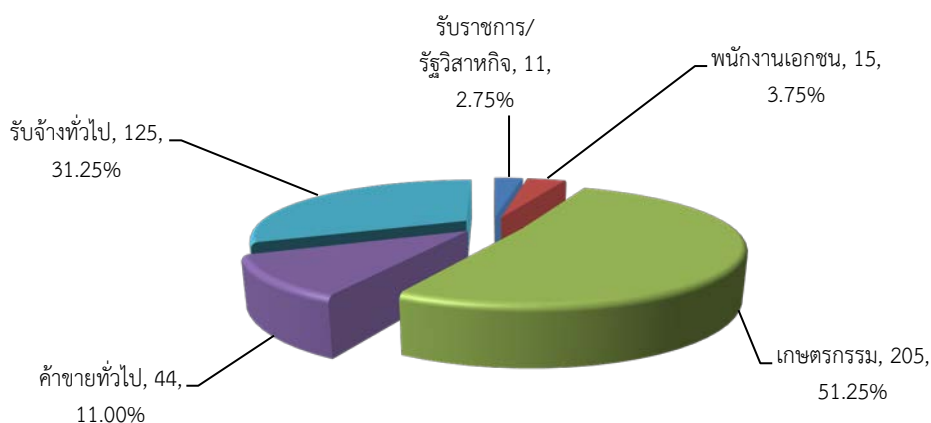
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 78.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 11.50 และร้อยละ 5.25 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

#### 4.1.4 อาชีพ

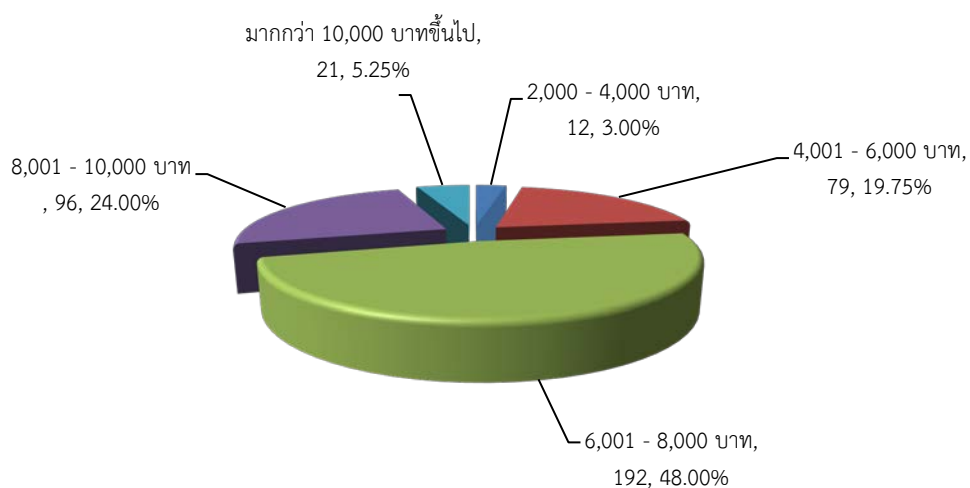
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.25 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 31.50 และร้อยละ 11.00 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

#### 4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.00 และร้อยละ 19.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5

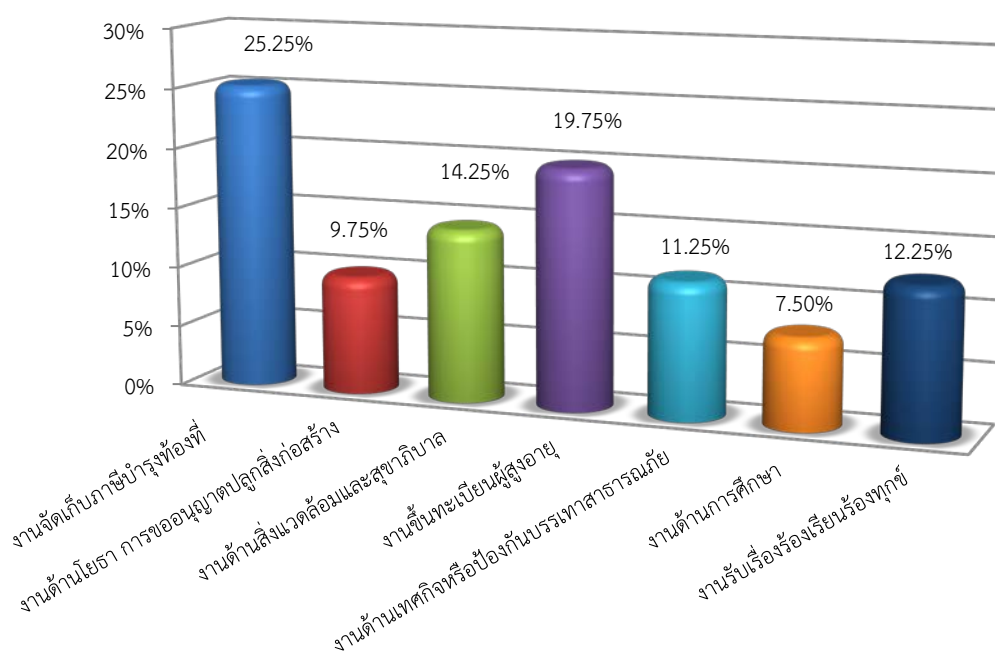


ภาพที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้



## 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการ

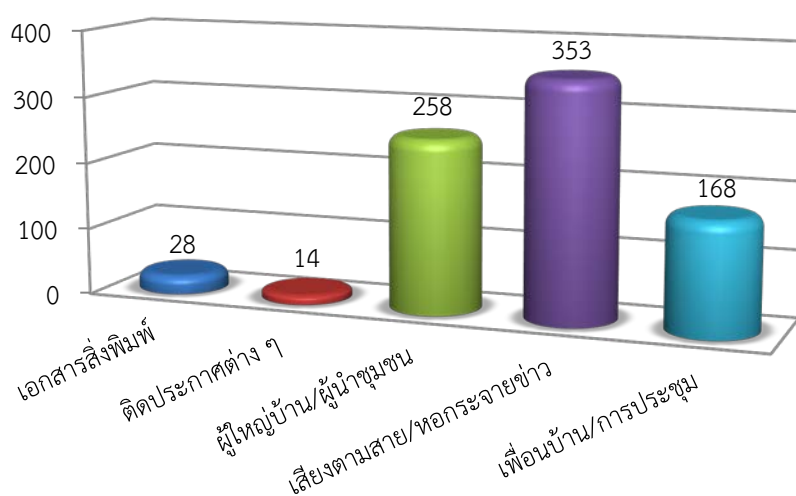
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 25.25 ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 19.75 และร้อยละ 14.25 ติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

### 4.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลและของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลและจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/การประชุม เอกสารสิ่งพิมพ์ และ การติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสารสิ่งพิมพ์	ติดประกาศต่างๆ	ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	เพื่อนบ้าน/การประชุม
จำนวน	28	14	258	353	168

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.7 จำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลและ

#### 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะ

##### 4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะจำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.40	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ



#### 4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

##### 4.4.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

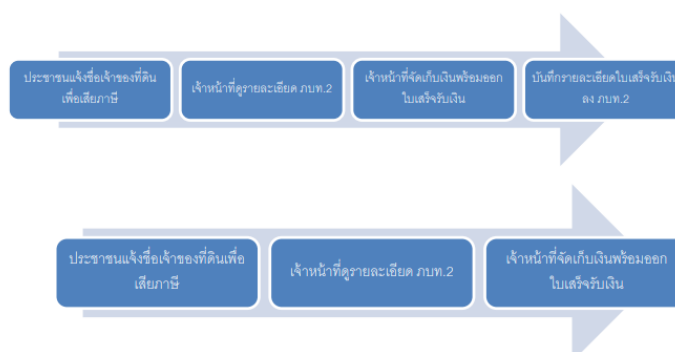
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.89	0.33	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.86	0.36	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.88	0.34	มากที่สุด
4. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.90	0.31	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.86	0.40	มากที่สุด
รวม	4.88	0.34	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ เรื่อง มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

#### แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

##### แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



สรุป กระบวนการบริการ 3 ขั้นตอน ระยะเวลา รวม 4 นาที

#### 4.4.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ



#### 4.4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะโนดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.87	0.33	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.87	0.33	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.92	0.28	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.89	0.32	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.89</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะโนดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ



#### 4.4.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะชะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.87	0.35	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.86	0.34	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.85	0.42	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.84	0.42	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.38	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.40</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะชะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ



#### 4.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะอำแนกตามภาระงาน

##### 4.4.3.1 งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะอำแนกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.86 ตามลำดับ



#### 4.4.3.2 งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.37	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเอมโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

#### 4.4.3.3 งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.35	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.41	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.87</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะโดโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

#### 4.4.3.4 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.34	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.41	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.37	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะโดโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

#### 4.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

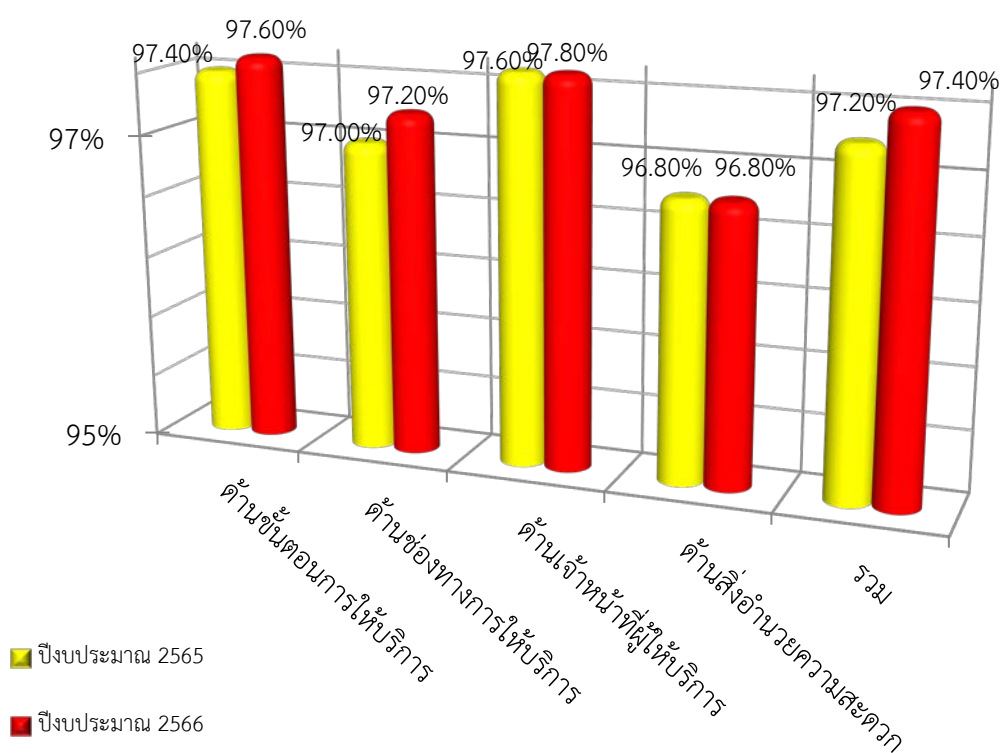
##### 4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
<b>รวม</b>	<b>4.87</b>	<b>97.40</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.40 เป็นร้อยละ 97.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือ ร้อยละ 96.80 ดังภาพที่ 4.8



ภาพที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2565 และ 2566

#### 4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

##### 4.5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
<b>รวม</b>	<b>4.87</b>	<b>97.40</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลชะโดรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.5.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

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

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลชะโดโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.5.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	97.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	98.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
<b>รวม</b>	<b>4.87</b>	<b>97.40</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชะเอมโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.5.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	97.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	97.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
<b>รวม</b>	<b>4.87</b>	<b>97.40</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชะโดรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอดีด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.5.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	97.40	10
2. งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	97.40	10
3. งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	97.40	10
4. การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	97.40	10
<b>ภาพรวมทั้ง 4 งาน</b>	<b>97.40</b>	<b>10</b>

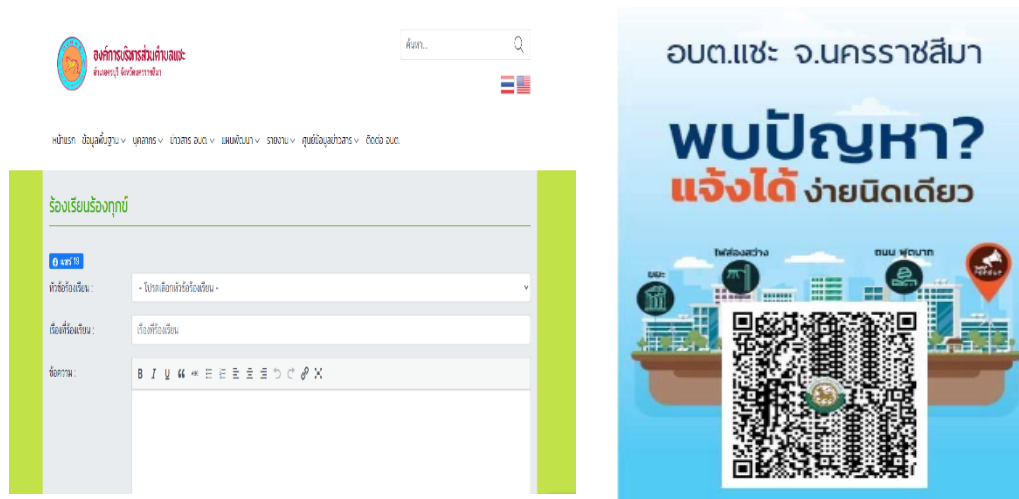
จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะโดโดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



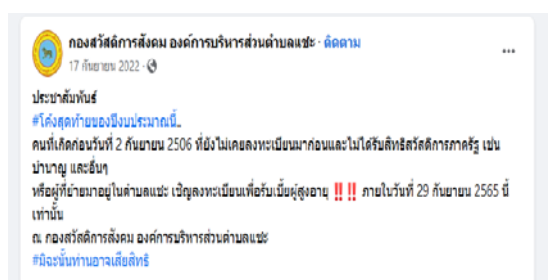
## 4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลชะอะว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วดีไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลารอคอยการให้บริการไม่นาน เมื่อมีการติดต่องานเอกสารไม่เยอะไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดีมีที่นั่งรอรับบริการที่เหมาะสม สถานที่จอดรถเพียงพอ กว้างขวาง

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการ ประชาชนทราบว่าหากมีเรื่องที่ต้องการร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ได้ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกดี แต่ก็ไม่มีเรื่องอะไรเกี่ยวกับการให้บริการเนื่องจาก อบต.มีการทำงานที่ต่ออยู่แล้ว



งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมว่า มีการให้บริการที่ดี มีการแจ้งล่วงหน้า ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีสิทธิ์ยื่นขอรับเบี้ยยังชีพถึงช่วงเวลาในการลงทะเบียน เอกสารไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่แนะนำเรื่องเอกสารดี



งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมว่า มีการให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดการคิดอัตราการจัดเก็บได้ชัดเจน และมีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ก่อนล่วงหน้าก่อนการทำการจัดเก็บภาษี



การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแฉะมีการพัฒนางานด้านโยธาดี เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้รวดเร็ว ทำงานอย่างโปร่งใส เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารต่างๆ ทำให้ขั้นตอนในการติดต่องานเป็นไปอย่างง่ายเข้าถึงได้มากขึ้น อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการไม่แพง



ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลแฉะ มีการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น มีการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ลงพื้นที่ในชุมชนมากขึ้น เพิ่มโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นด้านสนามกีฬาากลางแจ้ง ซึ่งมีข้อคำถามไปยังอบต.แฉะเรื่องสนามกีฬาากลางแจ้ง ที่ติดกับ อบต.จากเดิมเคยเปิดให้ประชาชนเข้าไปเล่นกีฬาและสามารถใช้ไฟฟ้าได้ถึง 2 หมู่ แต่ปัจจุบันมีการปรับปรุงใหม่ และมีการจัดการพิธีทั้งส่วนของงานราชการและเอกชน จึงอยากทราบว่าประชาชนยังสามารถเข้าไปใช้บริการเหมือนดังเช่นเคยก่อนที่จะมีการปรับปรุงหรือไม่

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลฯของประชาชน
- 5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ
- 5.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ
- 5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

#### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

##### 5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า 61.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 38.50

##### 5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 30.25 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.25 และร้อยละ 21.25 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

### 5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 78.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 11.50 และร้อยละ 5.25 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

### 5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.25 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 31.50 และร้อยละ 11.00 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

### 5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 48.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.00 และร้อยละ 19.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 - 6,000 บาท ตามลำดับ

## 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 25.25 ใช้บริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 19.75 และร้อยละ 14.25 ติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ

## 5.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลแะของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลแะจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจาก ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เพื่อนบ้าน/การประชุม เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ

## 5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแะ



#### 5.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

#### 5.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

##### 5.4.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ เรื่อง มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

##### 5.4.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

##### 5.4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดย เรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

#### 5.4.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ เรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

#### 5.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะนะจำแนกตามภาระงาน

##### 5.4.3.1 งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะนะโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

##### 5.4.3.2 งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะนะโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

##### 5.4.3.3 งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชะนะโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.90 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ



#### 5.4.3.4 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

### 5.5 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ดังนี้

#### 5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลและจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลและมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2565 ถึงปี พ.ศ. 2566 เพิ่มจากร้อยละ 97.20 เป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.40 เป็นร้อยละ 97.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.00 เป็นร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 97.60 เป็นร้อยละ 97.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเท่าเดิม คือ ร้อยละ 96.80

## 5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

### 5.5.2.1 งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ผลการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน มีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.5.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ ร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.5.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 98.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.5.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.5.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะโดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแซะว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วดีไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลารอคอยการให้บริการไม่นาน เมื่อมีการติดต่องานเอกสารไม่เยอะไม่ยุ่งยากซับซ้อนเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดีมีที่นั่งรอรับบริการที่เหมาะสม สถานที่จอดรถเพียงพอกว้างขวาง

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการ ประชาชนทราบว่าหากมีเรื่องที่ต้องการร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ได้ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกดี แต่ก็ไม่มีเรื่องอะไรเกี่ยวกับการให้บริการเนื่องจาก อบต.มีการทำงานที่คึกคักแล้ว

งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมว่า มีการให้บริการที่ดี มีการแจ้งล่วงหน้า ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีสิทธิ์ยื่นขอรับเบี้ยยังชีพถึงช่วงเวลาในการลงทะเบียน เอกสารไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่แนะนำเรื่องเอกสารดี

งานจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวมว่า มีการให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดการคิดอัตราการจัดเก็บได้ชัดเจน และมีการแจ้งหรือประชาสัมพันธ์ก่อนล่วงหน้าก่อนการทำการจัดเก็บภาษี

การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลแซะมีการพัฒนางานด้านโยธาดี เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้รวดเร็ว ทำงานอย่างโปร่งใส เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารต่างๆ ทำให้ขั้นตอนในการติดต่องานเป็นไปอย่างง่ายเข้าถึงได้มากขึ้น อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการไม่แพง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือ ในปีนี้องค์การบริหารส่วนตำบลแะะ มีการพัฒนาที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น มีการออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ลงพื้นที่ในชุมชนมากขึ้น เพิ่มโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นด้านสนามกีฬาากลางแจ้ง ซึ่งมีข้อคำถามไปยังอบต.แะะเรื่องสนามกีฬาากลางแจ้ง ที่ติดกับ อบต.จากเดิมเคยเปิดให้ประชาชนเข้าไปเล่นกีฬาและสามารถใช้ไฟฟ้าได้ถึง 2 ทุ่ม แต่ปัจจุบันมีการปรับปรุงใหม่ และมีการจัดการพิธีท่งส่วนของงานราชการและเอกชน จึงอยากทราบว่าประชาชนยังสามารถเข้าไปใช้บริการเหมือนดังเช่นเคยก่อนที่จะมีการปรับปรุงหรือไม่

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภ  
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566  
กันยายน 2566

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดลพบุรี (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชนวัฒน์ กิตา, สมยศ ปัญญามาก และสหทัยา วิเศษ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่. บทความวิจัยในวารสารวิจัยวิชาการ ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม-มิถุนายน 2565) หน้า 193 – 204
- ชนาภรณ์ พลเคน. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเพ็ญ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. บทความวิจัย ในวารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัยปีที่2ฉบับที่2กรกฎาคม –ธันวาคม 2563 หน้า 67 – 79
- ชนิดา ริมตุสิทธิ์. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การศึกษ กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันท์อาร์ักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการให้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณุช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทกา สายสวาท และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ลาน้อย อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. บทความวิจัยในวารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 เดือนกันยายน – ธันวาคม 2563.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชมลออกเพซ.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.

สิทธิพร สุนทร และคณะ. (2565) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565.

วารสารสหวิทยาการวิจัยและ วิชาการ,2(4):กรกฎาคม - สิงหาคม 2565

Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). Ronald.

**Development of indicators 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.

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.

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

## ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ**  
**ที่มีต่อการให้บริการของอบต.แซะ**

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.แซะเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.

แซะ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของอบต.แซะเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านกรรับบริการแต่อย่างใด

**ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม**  
**คณะผู้วิจัย**

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ  
 1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา  
 1. ประถมศึกษา  2. ม. ต้น  3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า  
 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  5. ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  
 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  2. พนักงานเอกชน  3. นักเรียน/นักศึกษา  
 4. เกษตรกรรม  5. ค้าขายทั่วไป  6. รับจ้างทั่วไป  
 7. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ผู้ประกอบการขนาดเล็ก  
 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)  
 1. น้อยกว่า 2,000 บาท  2. 2,000 - 4,000 บาท  3. 4,001 - 6,000 บาท  
 4. 6,001 - 8,000 บาท  5. 8,001 - 10,000 บาท  
 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1. งานด้านรายได้หรือภาษี  2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ  4. งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ  
 5. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  6. งานด้านการศึกษา  
 7. งานด้านสาธารณสุข  8. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของอบต.. จากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 1. เอกสาร/จดหมาย  2. สื่อสิ่งพิมพ์  3. สื่อออนไลน์  
 4. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน  5. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว  6. เพื่อนบ้าน  
 7. การประชุม  8. อื่นๆ .....

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ โปรแกรมไลน์ เฟสบุ๊ก					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. การให้บริการแต่ละช่องทางมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ทีุ่ดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

#### 3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....  
.....  
.....

#### 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....  
.....  
.....

#### 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....  
.....  
.....

#### 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

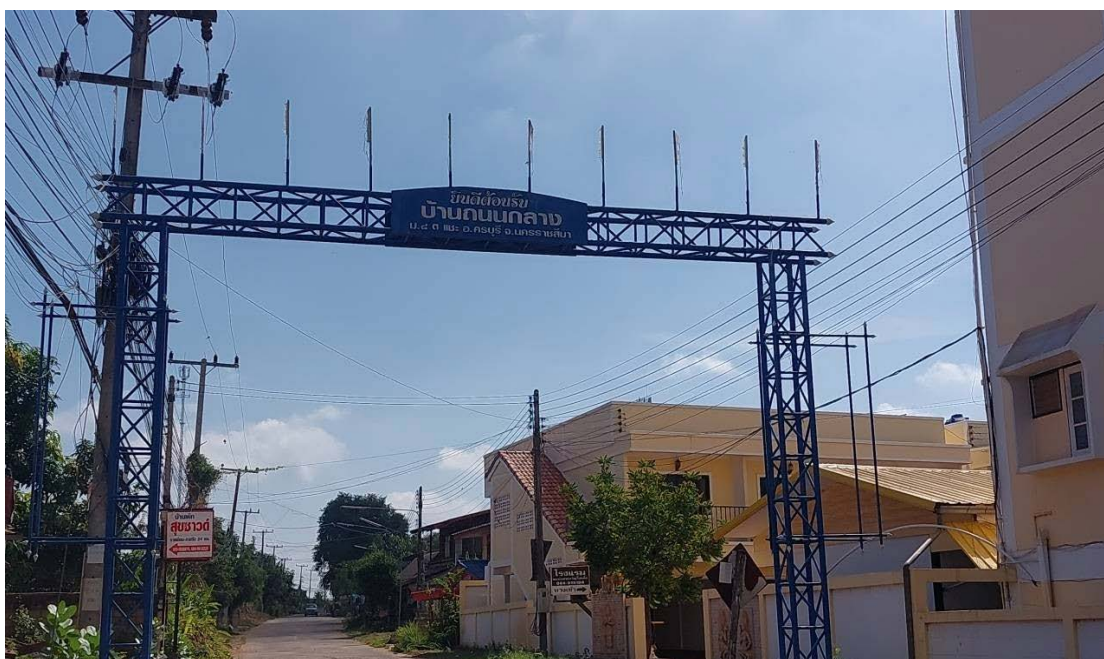
.....  
.....  
.....

#### 3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

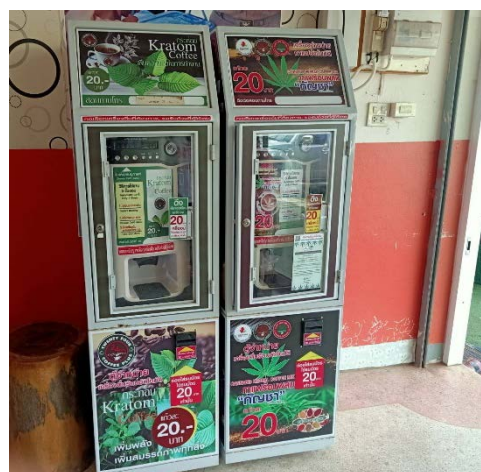
.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข  
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ







องค์การบริหารส่วนตำบลชะ  
วิทยาลัยนครราชสีมา





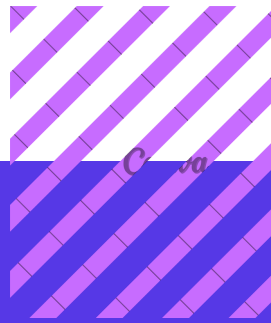




องค์การบริหารส่วนตำบลชะ  
วิทยาลัยนตราราชสีมา







# องค์การบริหารส่วนตำบลชะ อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา

