



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ 2564

โดย ศูนย์บริการวิชาการด้านบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน วิเคราะห์โดยค่าความถี่ ร้อยละ และทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์ T-test และ F-test One Way Analysis of Variance หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least-Significant Difference: LSD

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.4 โดยมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านช่องทางในการบริการ ตามลำดับ และโดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเรื่อง การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรมเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้บริการ และมีความรวดเร็ว การแต่งกายมีความเหมาะสมและการให้คำแนะนำ/ตอบข้อ การต้อนรับในการให้บริการ และมีความเอาใจใส่และความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ ความสุจริตซื่อตรง กิริยาท่าทาง ความสุภาพ และวาจาไพเราะน่าฟัง ตามลำดับ

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของห้องสุขาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ มีจุดคัดกรองความปลอดภัย เช่น จุดวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น ความเพียงพอของที่จอดรถ ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้และความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการและความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ และความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

3) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเรื่อง ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนอยู่เป็นลำดับแรก รองลงมา ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางในการบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่อง การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ มีการจัดประชุมเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และมีการ

ให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือ การให้บริการล่วงหน้า ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า **ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการต่อส่วนงานใน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.2** สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ด้านอายุ และรายได้มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัด นครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1) อายุ และรายได้มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมาซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีอายุ 18-30 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าทุกช่วงอายุ ในด้านของช่องทางในการบริการ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเพิ่มมากขึ้นในประเด็นของการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร ให้ทั่วถึง ควรมีการจัดประชุมเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร มีการให้การให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือ การให้บริการล่วงหน้า หรือมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารให้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) การจัดโครงการ ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด เสนอโครงการ รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมหรือโครงการที่ทาง องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นโดยที่ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการพัฒนาปรับปรุงความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ซึ่ง ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อาจมีพัฒนา ปรับปรุง แนวคิด 5 ส. มาใช้ในการ บริหารจัดการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติที่ชัดเจนถึงการ ทำกิจกรรม รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงานกิจกรรมที่มีความเหมาะสม และมีการตรวจ ติดตามอยู่เสมอ รวมถึงการให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญภาพ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
1.5 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.7 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ	6
2.1.2 ความพึงพอใจกับการบริการ	7
2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ	9
2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	10
2.1.5 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ	11
2.1.6 การวัดความพึงพอใจ	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	13
2.2.1 ความหมายของการให้บริการ	13
2.2.2 ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการบริการ	14
2.2.3 สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ	15
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	18
2.4.1 ด้านกายภาพ	18
- ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล	18
- ลักษณะภูมิประเทศ	18
- ลักษณะภูมิอากาศ	19
- ลักษณะของดิน	20
2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง	22
- เขตปกครอง	22
- การเลือกตั้ง	23
- ประชากร	27
- สภาพสังคม	28
- ระบบบริการพื้นฐาน	32
- ระบบเศรษฐกิจ	35
- ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม	38
- ทรัพยากรธรรมชาติ	41
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
3.1 วิธีดำเนินการวิจัย	47
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	48
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	51
3.5 ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	53
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	54
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	56
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป (ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์)	57
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	59
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัด นครราชสีมา	65
4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	66
4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	70
บทที่ 5 สรุปผลกาวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุปผลการวิจัย	76
5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย	79
5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย	80
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	84
ภาคผนวก ข รูปภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล	91
ประวัตินักวิจัย	97

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ภาพที่ 2-1 วงจรความสำเร็จในการบริการ	7
ภาพที่ 2-2 แผนผังองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	19

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน	49
ตารางที่ 3.2 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	52
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม	57
ตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง	60
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านช่องทางในการบริการ	63
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	65
ตารางที่ 4.8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	66
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	67
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	68
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการศึกษา	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	69
ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะที่ผู้ให้บริการมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	69
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ	70
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ	71
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการต่ออายุ	71
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ	72
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา	72
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ	73
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้	73
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการต่อรายได้	74
ตารางที่ 4.22 ผลการสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้านภูมิศาสตร์	74

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัดและรองปลัดเป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ เท่าที่จำเป็น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติตามมาตราต่างๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ค้ำครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ค้ำครองดูแลและรักษาทรัพย์-สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

การบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลักและถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ดังพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากร ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1

พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ท้องถิ่นเกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี พัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาส และความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยผลของการสำรวจนี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมาที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยนี้เป็นการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 20 หมู่บ้าน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ งานวิจัยนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลของประชาชน ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้กำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนสิงหาคม

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

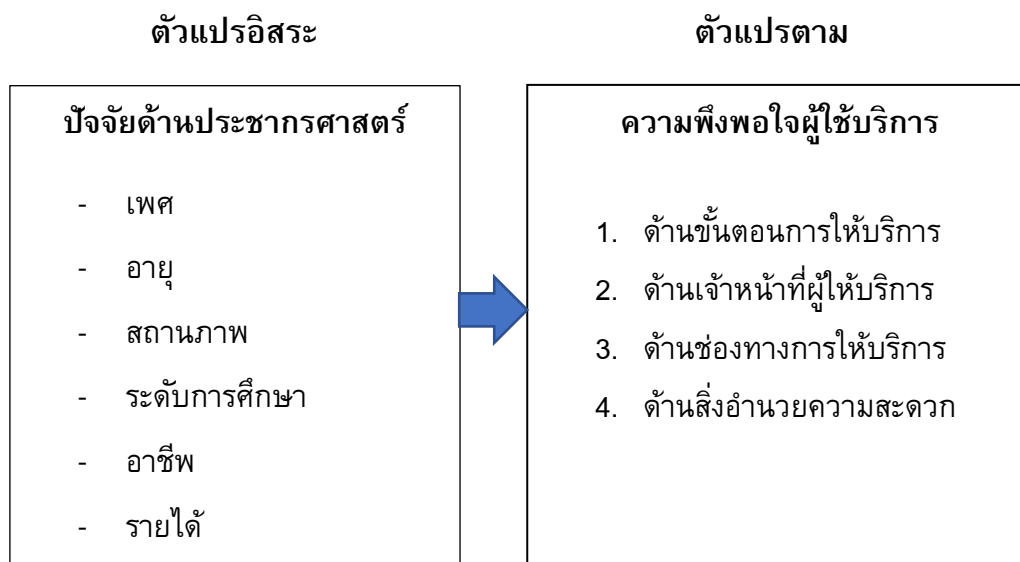
การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา ดังภาพที่ 1-1

1.4.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

1.4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา/ การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกมลาไสย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกมลาไสย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.6.2 ผู้บริหารองค์การส่วนตำบลสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการวางแผนในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

1.6.3 ผู้บริหารองค์การส่วนตำบลและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวางแผน เพื่อพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1.7.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกมลาไสย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความรวดเร็ว มีการจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) และแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกมลาไสย จังหวัดนครราชสีมา ที่มีหน้าที่ให้บริการมีกิริยาท่าทางสุภาพวาจาไพเราะ นำฟังต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม สุจริต ซื่อตรง

3) ด้านช่องทางการให้บริการหมายถึงช่องทางการให้บริการอื่น คือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย โทรศัพท์ เว็บไซต์ (Website) เฟสบุ๊ก (Facebook) มีตู้รับฟังแสดงความคิดเห็น และมีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การบริหารจัดการอาคารสถานที่เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีไว้สำหรับให้บริการประชาชน ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ความสะอาด เป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของห้องสุขา และความเพียงพอของที่จอดรถ

1.7.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกมลาไสย จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยนำเสนอแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชน
ภาครัฐ
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกมลาไสย จังหวัด
นครราชสีมา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (ผจงจิตต์ พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) แตกต่างกันดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968, หน้า 437) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการ ต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มี (2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

พินท ทองพูน (2549, หน้า 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

2.1.2 ความพึงพอใจกับการบริการ

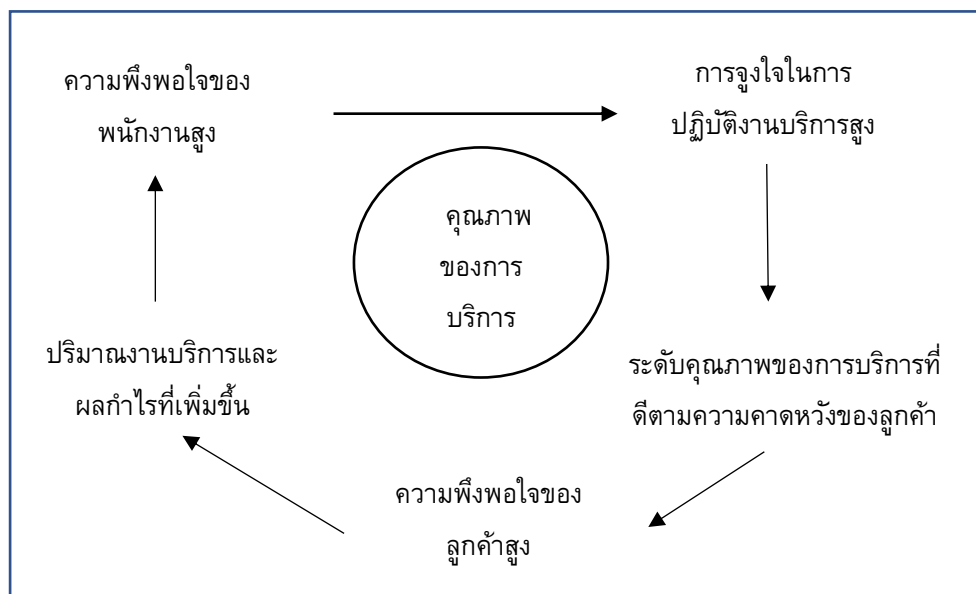
วภาพรา (Vavra., 1992 : 139) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในงานบริการของผู้บริโภค คือ ความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำเสนอสินค้าและบริการ ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค

เพียร์สัน (Person. 1993 : 14) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค คือ การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภคได้ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจและเมื่อเกิดการซื้อหรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป

ดนัย เทียนพุ่ม (2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นการทำให้อุณหภูมิประสพการณ์ที่พอใจ ตื่นเต้นในคุณภาพและบริการแล้วกลับมาซื้อซ้ำอีก

จากที่กล่าวมาผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจดังนี้ คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจ ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หรือองค์ประกอบที่แตกต่างกัน

หากพิจารณาถึงความพึงพอใจกับการบริการองค์กรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในมิติเฉพาะกับลูกค้า กล่าวคือ ใช้การวัดและประเมินโดยมุ่งความสำคัญไปที่ลูกค้าเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม Heskett (1988) ได้ให้นิยามของ “ความพึงพอใจ” ที่แตกต่างออกไปโดยกล่าวว่า หากวัดความพึงพอใจในการบริการไม่ควรมองเพียงมิติของผู้รับบริการเท่านั้น โดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักควบคู่กันไป เพราะปฏิสัมพันธ์ของ 2 มิติดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรซึ่งมีความเชื่อมโยงกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเมื่อการบริการที่มีคุณภาพถูกส่งต่อไปยังลูกค้าแล้ว จะทำให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็จะสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น เป็นการลดการเปลี่ยนงานของพนักงานและพนักงานสามารถตอบสนองการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่ง Heskett (1988) ได้เสนอรูปแบบของ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 วงจรความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : ปรับปรุงจาก Heskett (1988)

Rust, R.T. and Oliver, R.L., (1994) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการจะประเมินความพึงพอใจในบริการ โดยรับรู้จากองค์ประกอบซึ่งองค์การบริการจัดเตรียมไว้ให้ลูกค้าใน 3 ประเภท ได้แก่

1. ผลลัพธ์บริการ เช่น ธนาคารมีบริการประเภท ผัก ถอน การให้สินเชื่อ ฯลฯ โรงแรม มี การให้บริการห้องพัก การจัดเลี้ยง เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบตกแต่งของสถานที่ การใช้อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เป็นต้น

3. การนำเสนอบริการ ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการ เช่น อธิบายไม่ตรีของพนักงาน บุคลิกภาพ อากัปกริยา การสื่อสารโต้ตอบ การเอาใจใส่ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า พนักงานบริการ ถือเป็นเกณฑ์หนึ่งในการใช้วัดคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะแยกผู้ให้บริการออกจากบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Tenner and DeToro (1992) ซึ่งกล่าวว่า เป็นการยากที่จะจำแนกผู้ให้บริการ (Server) ออกจากการให้บริการ (Service Delivery) ดังนั้น การประเมิน “ความพึงพอใจ” และ “คุณภาพการบริการ” จึงน่าจะสามารถวัดจาก “ผู้ให้บริการ” ได้ด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนว่ามีระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดและต้องการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้อง มีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1) ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3) ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าก็มีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

4) สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความ พึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

5) ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

- 6) ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น
- 7) ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ
- 8) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น
- 9) ค่าชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น
- 2) ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ
- 3) การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการ และชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ
- 4) ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น
- 5) ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ
- 6) การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ
- 7) คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของ การรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพของ บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่นแขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าย่เข้าไปในภัตตาคารจะ

ได้รับอาหาร ตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละ ประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการ นำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือ ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิด ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้จึงสามารถแสดงเป็นภาพ องค์ประกอบของ ความพึงพอใจในการบริการได้

2.1.5 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจ ในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถาม โดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติ โดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียง กับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้อง กำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวัง ของ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และ ความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อน ของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำ เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึง ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึง ผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.1.6 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องการวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทนจะนั้นการวัด ความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความ คิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น้อยมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ 1) การใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ 2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดในการวัดความพึงพอใจดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบสอบถามเป็นใช้เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนิน

การได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและมีประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึงลักษณะ การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

- 4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

- 4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

- 4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทาง การแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของ รัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

2.2.2 ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการบริการ

ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการบริการ นักการตลาดบริการควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการกระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีที่ลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์หรือร้านชกแห่ง เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบกระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อรูปแบบของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่ระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่ระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควรพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการรับจัดงานแต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

2.2.3 สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน หอรงน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดลอมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดลอมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ (ธีรภักดี นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดลอมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและ องค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้นสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคาร สำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิโอบบี้ ลาน จอดรถ สวน หอรงน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์

หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ ชูติรัตน์ เจริญสุข (2546) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้ 1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกรอรงความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจาก คู่แข่งขัน เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น 2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อดึงดูดสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะ เด่นและระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น 3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน หอรงน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดลอมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดลอมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชน ภาครัฐ

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะ ถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม นอกจากนี้ เลียมไฮ โจแจ็ง (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะ

เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

2.3.1 การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ ได้แก่

- 1) เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
- 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
- 3) เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
- 4) เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

2.3.2 การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

- 1) มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 2) ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- 3) คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- 4) ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- 5) ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- 6) มีความริเริ่มสร้างสรรค์

2.3.3 เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

- 1) ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
- 2) ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
- 3) ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 4) ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- 5) ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 6) ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- 7) ต้อนรับด้วยความอดทน
- 8) ต้อนรับด้วยความเพียร
- 9) ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- 10) ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

กุลธนะ ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 - 304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่ องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

MaxWeber (1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา

2.4.1 ด้านกายภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง และได้รับการยกฐานะจากสภาตำบล ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และ ประกาศ ณ วันที่ 19 มกราคม 2539 ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539

1) ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อยู่ทางทิศใต้ของที่ว่าการอำเภอฟิมมาย ตั้งอยู่เลขที่ 192 หมู่ที่ 2 ตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา มีระยะทางจากอำเภอฟิมมาย ประมาณ 25 กิโลเมตร และระยะห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 75 กิโลเมตร

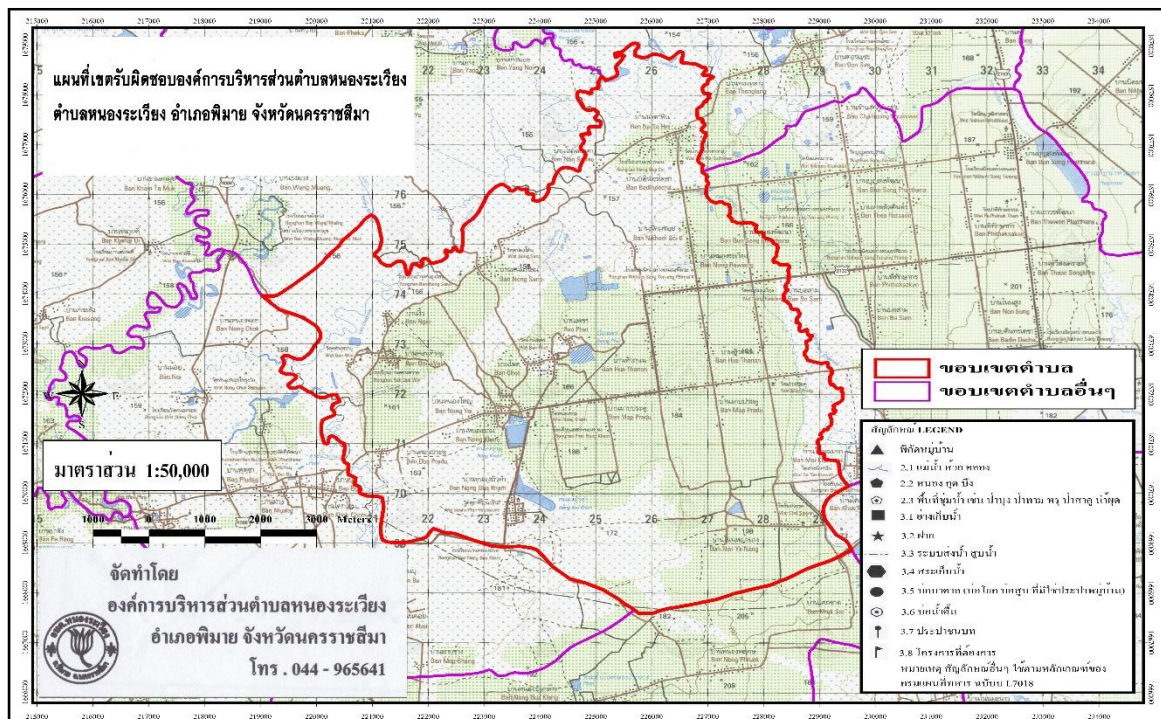
อาณาเขต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง มีเนื้อที่ประมาณ 115.2 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 72,000 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลธารละหลอด และตำบลในเมือง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อดำบลจักราชและตำบลหนองพลวง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลหนองพลวง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา



ภาพที่ 2-2 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกิตติมัย จังหวัดนครราชสีมา

2) ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ตั้งอยู่ที่ราบลุ่ม และที่ดอน มีแม่น้ำสำคัญไหลผ่าน ได้แก่ ลำน้ำจักราช มีหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ติดเขตแม่น้ำลำจักราชได้แก่ หมู่ที่ 13, 3, 4, 11, 10 และลำฉมวก หมู่บ้านที่ตั้งอยู่ติดเขตแม่น้ำลำฉมวก ได้แก่ หมู่ที่ 19 หมู่ 17 และหมู่บ้านที่ตั้งอยู่บนที่ดอนไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2, 15, 12, 14, 16, 18 และ 20 หมู่บ้านที่ตั้งอยู่บนที่ดอนจะได้รับผลกระทบจากน้ำป่าไหลหลากในช่วงฤดูฝน

3) ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบล จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุม ซึ่งแบ่งได้ 3 ฤดู คือ ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านทะเลและมหาสมุทร ทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและฝนตกชุก ส่วนฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพัดเอาความหนาวเย็นและความแห้งแล้งมา สำหรับฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายนซึ่งมีอากาศร้อนและอบอ้าว ช่วงฤดูเพาะปลูกพืชในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาช่วงเวลาที่เหมาะสมในการปลูกพืชดังนี้

ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการเพาะปลูก อยู่ในช่วงตั้งแต่ปลายเดือนเมษายนถึงกลางเดือนพฤศจิกายน และมีความชื้นลงเหลืออยู่ในดินพอเพียงสำหรับปลูกพืชไร่ พืชผักอายุสั้น หลังจากหมดฤดูฝนประมาณหนึ่งเดือน และอาจใช้แหล่งน้ำในไร่นาช่วยเสริมการเพาะปลูกได้บ้าง

แต่ทั้งนี้ควรวางแผนจัดระบบการปลูกพืชให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ และจากการวิเคราะห์สภาพภูมิอากาศและความต้องการน้ำ ซึ่งสามารถปลูกข้าว พืชไร่ ไม้ผล และไม่ยืนต้นได้ดี

ช่วงเวลาที่ไม้เหมาะสมต่อการเพาะปลูก ซึ่งมีปริมาณน้ำฝนและการกระจายน้อยหรือไม่เพียงพอต่อการเจริญเติบโตของพืช อยู่ในช่วงปลายเดือนพฤศจิกายนถึงกลางเดือนเมษายนของทุกปี ในช่วงเวลาดังกล่าวถ้าได้รับน้ำชลประทานช่วยก็สามารถปลูกพืชฤดูแล้งได้

4) ลักษณะของดิน

จากการศึกษาแผนที่การใช้ที่ดินของกรมพัฒนาที่ดินพบว่าตำบลหนองระเวียงมีกลุ่มชุดดิน 7 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มชุดดินที่ 4 เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินมีสีน้ำตาลปนเทาหรือมีสีน้ำตาลดินชั้นล่างสีน้ำตาลปนเทา หรือสีน้ำตาลหรือสีเทาปนเขียวมะกอกมีจุดประสีน้ำตาลปนเหลือง แก่ อาจพบก้อนปูนก้อนสารเคมีผสมพวกเหล็กและแมงกานีสในชั้นล่าง การระบายน้ำเร็วพื้นที่ที่พบจะเป็นที่ราบเรียบหรือที่ราบลุ่มระหว่างคันดินริมน้ำ ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติปานกลาง ปฏิกริยาดินเป็นค่าความเป็นกรด – ด่าง ประมาณ 5.5-6.5

พื้นที่ที่พบบริเวณ บ้านนาตาหิน และบ้านโนนสะอาด พื้นที่โดยประมาณ 588 ไร่ และเป็นพื้นที่ในการทำนาข้าว ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ที่ดิน ได้แก่ ในฤดูฝนมีน้ำแช่ขัง 4-5 เดือน ความเหมาะสมในการปลูกพืช ได้แก่การทำนาข้าว ฤดูแล้งเหมาะในการปลูกพืชผักได้ดี

การจัดการในการปลูกพืช

- ข้าว การใช้ปุ๋ยเคมี ครั้งแรก สูตร 16-20-0, 20-20-0, 18-20-0 สูตรใดสูตรหนึ่ง อัตรา 20 กก./ไร่ สำหรับข้าวไวแสง และ 35 กก./ไร่ สำหรับข้าวไม่ไวแสง การใส่ครั้งที่สองด้วยแอมโมเนียมซัลเฟต 15 กก./ไร่ หรือยูเรีย 6 กก./ไร่ ก่อนข้าวออกดอก 30 วัน พันธุ์ข้าวที่เหมาะสม ข้าวดอกมะลิ 105 เหลืองประทิว 123 กข.7, 13, 23 สุพรรณบุรี 90 เป็นต้น

- พืชไร่ การปลูกพืชไร่หรือพืชฤดูแล้งต้องปลูกโดยวิธีการยกร่องเพื่อการระบายน้ำเพราะชุดดินนี้มีการระบายน้ำไม่ดีโดยยกร่องระบายน้ำกว้าง 40 - 50 ซม. ห่างกันร่องละ 10 -15 เมตร ลึก 20-30 ซม.

(2) กลุ่มชุดดินที่ 18 เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทราย ส่วนดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย มีสีเทาหรือสีน้ำตาลอ่อน พบจุดประสีน้ำตาล สีเหลืองหรือสีแดงปะปนกัน เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำนํ้า สภาพพื้นที่ ที่พบจะเป็นที่ราบเรียบ เป็นดินลึก ดินมีการระบายน้ำค่อนข้างเร็วถึงเร็ว ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นด่างปานกลาง ค่าความเป็นกรด – ด่าง ประมาณ 6.0-7.0

ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ที่ดิน ได้แก่ เนื้อดินบนค่อนข้างเป็นทรายหยาบ พืชมีโอกาสเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำ ฤดูฝนน้ำแช่ขังประมาณ 4 เดือน ความเหมาะสมในการทำนามากกว่าการปลูกพืชไร่ ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ทำนา บริเวณที่พบ ได้แก่ หมู่ที่ 3,4,11,15,13 พื้นที่ประมาณ 7,332 ไร่

การจัดการในการปลูกพืช

- ข้าว พันธุ์ข้าวที่เหมาะสม ข้าวปากหม้อ ข้าวตาแห้ง เหลืองประทิว 123 ข้าวดอกมะลิ 105 ปทุมธานี 60 และข้าว กข. ต่างๆ สูตรปุ๋ยที่เหมาะสม 15-15-15 อัตรา 35 กก./ไร่ 16-16-8 อัตรา 25-35 กก./ไร่ หรือ 16- 20-0 , 20-20-0 อัตรา 30 กก./ไร่ ร่วมกับ ปุ๋ยยูเรีย อัตรา 15-20 กก./ไร่ โดยแบ่งใส่ 2 ครั้ง

- พืชไร่ ไม่เหมาะสม เพราะการระบายน้ำเลวและน้ำท่วมขัง การปลูกพืชฤดูแล้ง ควรทำการยกร่องก่อนปลูก

(3) กลุ่มชุดดินที่ 22 เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทราย สีเทาหรือน้ำตาลปนเทา มีจุดประสีน้ำตาลปนเหลือง อาจพบศิลาแลงในดินชั้นล่าง มีการระบายน้ำค่อนข้างเลวถึงเลว ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 4.5 – 5.5 ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ปลูกข้าว บริเวณที่พบ ได้แก่ หมู่ที่ 5,18, 7,8, 16, 9 พื้นที่ประมาณ 4,329 ไร่ ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ดินชุดนี้เป็นที่ดอนที่เป็นดินทราย ความสามารถในการเก็บอุ้มน้ำต่ำ การปลูกพืชจำเป็นจะต้องปรับปรุงดินโดยการใส่ปุ๋ยหมัก/ปุ๋ยคอก 1.5-2 ตัน/ไร่ หรือการปลูกพืชปุ๋ยสด การไถกลบตอซัง ทุกปีหลังการเก็บเกี่ยว

การจัดการในการปลูกพืช

- ข้าว พันธุ์ที่เหมาะสม ปทุมธานี 60 สุพรรณบุรี 60 ข้าวดอกมะลิ 105 ข้าวตาแห้ง กข.7,15,23 การใช้ปุ๋ยสูตร 15-15-15, 16-16-18 อัตรา 40 กก./ไร่ โดยแบ่งใส่สองครั้ง

- พืชไร่ พืชสวน ไม่เหมาะในการปลูกพืชไร่ พืชสวน เพราะการระบายน้ำไม่ดี และน้ำแช่ขัง

(4) กลุ่มชุดดินที่ 35 เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทราย ชั้นล่างเค็ม ดินร่วนเหนียวปนทราย สีน้ำตาล เหลือง และสีแดงเกิดจากวัตถุกำเนิดดินพวกตะกอนลำนํ้า การสลายตัวของหินเนื้อหยาบ พบบริเวณที่ลาดสูง ลาดชัน 3-20 % การระบายน้ำดีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ระดับน้ำใต้ดินต่ำกว่า 1.5 เมตร ความเป็นกรดเป็นด่าง 4.5-5.5 ปัญหาดินชุดนี้ ค่อนข้างเป็นทราย อุ้มน้ำได้น้อยถึงปานกลาง น้ำใต้ดินลึก ค่าความเป็นกรดสูง อยู่บนที่สูงมักขาดแคลนน้ำ พบที่หมู่ที่ 5 พื้นที่ 780 ไร่

การจัดการในการปลูกพืช

- ข้าว ไม่เหมาะสมเนื่องจากเป็นที่สูง เหมาะในการปลูกข้าวไร่ พันธุ์ข้าวแม่จันทร์ จินฮ่อ

- พืชไร่ ไม่ผล เนื่องจากเป็นที่สูงจึงใช้ในการปลูกพืชไร่ เช่น มันสำปะหลัง พันธุ์ระยองและเกษตรศาสตร์ และอ้อยโรงงาน

(5) กลุ่มชุดดินที่ 40 เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทราย สีดินเป็นสีน้ำตาลอ่อนสีเหลืองหรือสีแดง เนื้อดินค่อนข้างเป็นทราย พืชที่ปลูกมีโอกาสขาดแคลนน้ำได้ง่าย ดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำและในบริเวณที่มีความลาดชันสูง จะเกิดการชะล้างพังทลายของหน้าดินได้ง่าย ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 4.5 – 5.5 ปัญหาในดินชุดนี้ เนื้อดินเป็นทรายจัด การอุ้มน้ำที่ไม่ดี ระดับน้ำใต้ดินต่ำมากบริเวณที่พบได้แก่ หมู่ที่

5,6,15,7,8,11,13 พื้นที่ประมาณ 13,962 ไร่ ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ปลูกอ้อยและมันสำปะหลังและไม้ผล

(6) **กลุ่มชุดดินที่ 41** เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินร่วน 50 ซม. ตอนบนเป็นดินทรายหรือดินทราย ปนดินร่วน สีดินเป็นสีน้ำตาลอ่อนหรือสีเหลืองปนน้ำตาล มีการระบายน้ำดีปานกลาง ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิบัติการดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 6.0-8.0 ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ที่ดิน เนื้อดินค่อนข้างเป็นทรายจัด พืชที่ปลูกมีโอกาสเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำได้ง่าย แต่ถ้ามีฝนตกมากดินจะละและดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำมาก บริเวณที่มีความลาดชันสูง จะเกิดการชะล้างพังทลายได้ง่ายบริเวณที่พบ ได้แก่ หมู่ 6,7,5,19 เนื้อที่ประมาณ 13,260 ไร่ ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวใช้ปลูกอ้อยและมันสำปะหลัง

(7) **กลุ่มชุดดินที่ 59** ดินมีความเหมาะสมกับพืชหลายชนิด เกิดจากตะกอนลำน้ำพัดพามาทับถมกัน มักพบในที่ราบลุ่ม การระบายน้ำค่อนข้างเร็วถึงเร็ว สี ความอุดมสมบูรณ์ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับวัตถุกำเนิดดิน ส่วนมากมักมีก้อนกรวดเศษหินปะปนอยู่ด้วยปัญหาในการใช้ประโยชน์ดินชุดนี้ การระบายน้ำไม่ดี มีน้ำแช่ขังในฤดูฝนดินแฉะเกินไปในการปลูกพืชความเหมาะสม มีความเหมาะสมในการทำนาในฤดูฝน และปลูกพืชไร่อายุสั้นในฤดูแล้งเพราะดินมีความชื้นดี(หลังการเก็บเกี่ยวข้าว) พบชุดดินนี้หมู่ที่ 4, 5, 13, 9, 10, 11 เป็นพื้นที่ 3,237 ไร่ จากการวิเคราะห์สภาพการใช้ที่ดินของตำบลหนองระเวียง จะเห็นว่าการทำเกษตรกรรมเป็นหลัก โดยพื้นที่เกษตรกรรมส่วนใหญ่เกษตรกรใช้ทำไร่อ้อย ไร่มันสำปะหลัง ทำนา ปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ (โคนม)

2.4.2 ด้านการเมือง / การปกครอง

1) เขตการปกครอง

ตำบลหนองระเวียง ประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน 20 หมู่บ้าน โดยมีผู้ใหญ่บ้านปกครองหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน
1	บ้านหนองใหญ่	นายสุนทร พลองพิมาย
2	บ้านหนองขาม	นายสมชาย อาศัยป่า
3	บ้านดอนหวาย	นายรวย ทันโคกกรวด
4	บ้านจั่ว	นายคมสันต์ เชื้อพัง
5	บ้านหนองบัวคำ	นายอำนาจ ศรีสกุล
6	บ้านหนองระเวียง	นายประจักษ์ อาศัยกลาง
7	บ้านมาบประดู่	นายสมชาย ราวพิมาย
8	บ้านโนนหญ้านาง	นายสมชาย สันโตษ (ก้านัน)
9	บ้านนาตาหิน	นางสมปอง วาจาสัตย์
10	บ้านโนนสะเดา	นายแสง วิสันเทียะ

11	บ้านหนองโสน	นายวินัย นักปราชญ์
12	บ้านเพชร	นายทรงพล ปัญญาแจ้งสกุล
13	บ้านดอนประดู่	นายเฉลิม กล้าถูก
14	บ้านหัวถนน	นางลำพู นวลไธสง
15	บ้านโจด	นายสำรวย กังวานกิจตระกูล
16	บ้านก้าวพัฒนา	นางสุทิน หนีกระโทก
17	บ้านหนองกุฎีงาม	นายสงบ เปื่องนา
18	บ้านน้ำตาลพัฒนา	นายภาวิชิต แสนแจ็ก
19	บ้านใหม่ทิพย์ประชา	นายสุชาติ พวงพิมาย
20	บ้านทรัพย์โพธิ์งาม	นายต๋อย กุศล

2) การเลือกตั้ง

ตำบลหนองระเวียง มีการเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบันและมีการเลือกตั้งผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ล่าสุด เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2555 มีจำนวน 20 หมู่บ้าน แยกเป็น

เลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2555 จำนวนผู้มีสิทธิลงคะแนน 7,981 คน จำนวน ผู้มาใช้สิทธิลงคะแนน 6,646 คน แยกเป็น

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ผล	หมายเหตุ
		คะแนน	
1	นายอุดมเดช สว่างจิตร์	3,163	นายก อบต.ได้รับการเลือกตั้ง
2	นายปราณีศิลป์ ปราสาทสูง	-	รองนายก อบต.ได้รับการแต่งตั้ง
3	นายวันชัย จันทร์	-	รองนายก อบต.ได้รับการแต่งตั้ง
4	นายสมควร อาศัยไร่	-	เลขานุการนายก อบต.ได้รับการแต่งตั้ง

เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2555 จำนวน 20 หมู่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงที่ได้รับการเลือกตั้ง ดังนี้

หมู่ ที่	ชื่อบ้าน	จำนวน ผู้มีสิทธิ ลงคะแนน	จำนวนผู้มา ใช้สิทธิ ลงคะแนน	ชื่อ - สกุล	ผล คะแนน	หมายเหตุ
1	หนองใหญ่	467	388	นางแสงทอง อาศัยป่า นางสาวอารีรัตน์ ขวัญยืน	135 129	
2	หนองขาม	485	396	นายพูน แดกโพธิ์ นายบุญยั้ง เฮฮา	192 189	
3	ดอนหวาย	419	324	นายสมบัติ เชิญกลาง นายฐปนพงษ์ พิมพ์พัชรบุญ	135 129	
4	จัว	259	219	นายบุญช่วย ยิ้มน้อย นายสุชาติ เฮฮา	117 78	
5	หนองบัวคำ	615	477	นายประดิษฐ์ ชัยสิทธิ์ นายสมบัติ กินบุราณ	287 237	
6	หนอง ระเวียง	375	320	นายแปลก บันสันเทียะ นายภาคิน หาญนา นายจำลอง ราวพิ มาย	206 192 125	

หมู่ ที่	ชื่อบ้าน	จำนวน ผู้มีสิทธิ ลงคะแนน	จำนวนผู้มา ใช้สิทธิ ลงคะแนน	ชื่อ - สกุล	ผล คะแนน	หมายเหตุ
7	มาบประตู่	284	253	นายคุณ เป็นพิมาย	111	
8	โนนหญ้า นาง	259	235	นายประจวบ เนื้อนา นายสังวาล สุนทะวงศ์	91 77	ลาออก
9	นาตาหิน	467	526	นางสมปอง วาจาสัตย์	296	ลาออก
10	โนนสะอาด	150	133	นายคำแสน อ่ากลาง นายหิรัญ เนื้อนา นายบุญนิธิ ทำดี	287 77 74	เสียชีวิต
11	หนองโสน	480	407	นายหนู จำพิมาย นายณรงค์ มิ่งพิมาย	189 188	
12	เพชร	671	521	นายสำราญ กว้างพิมาย นายเชิด บุญสกุลไทย	280 272	
13	ดอนประตู่	196	181	นายอมรเทพ सानคล่อง นายเม้า กล้าถูก	112 95	ลาออก
14	หัวถนน	261	222	นายบุญเสริม กรวดกระโทก นางศศิธร บรรจงปรุ	115 94	

หมู่ ที่	ชื่อบ้าน	จำนวน ผู้มีสิทธิ ลงคะแนน	จำนวนผู้มา ใช้สิทธิ ลงคะแนน	ชื่อ – สกุล	ผล คะแนน	หมายเหตุ
15	โจด	599	473	นายสำราญ กังวานกิจตระกูล นายประภากร อยู่เย็น	331 319	ลาออก
16	ก้าวพัฒนา	499	445	นางสวัสดิ์ เยี่ยงอย่าง นายเชาว์ ศิริเถียร	210 167	
17	หนองกุฎี งาม	421	368	นายสมบัติ เผือกเล็ก นายฉลอง พฤษชาชีพ	126 126	
18	น้ำตาล พัฒนา	187	154	นางจิตาภา แสนแจ็ก นายบำรุง ชื้อสัตย์	110 89	
19	ใหม่ทิพย์ ประชา	314	268	นายอุทิศย์ บรรจงปรุ นายสมาน บานสันเทียะ	176 151	เสียชีวิต
20	ทรัพย์โพธิ์ งาม	389	336	นายสำเร็จ มิ่งพิมาย นายชนะ เนื่อนา	157 137	

3) ประชากร

(1) ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2562 ธันวาคม 2563 และ พฤษภาคม 2564 สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง)

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ปี 2562			ปี 2563			ปี 2564		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	หนองใหญ่	281	290	571	270	290	560	270	287	557
2	หนองขาม	339	344	683	338	347	685	337	347	684
3	ดอนหวาย	287	303	590	278	298	576	277	290	567
4	จั่ว	178	161	339	178	166	344	177	166	343
5	หนองบัวคำ	440	433	873	447	446	893	444	445	889
6	หนองระเวียง	277	260	537	284	259	543	286	262	548
7	มาบประตู่	200	204	404	199	201	400	197	201	398
8	โนนหญ้านาง	185	181	366	183	188	371	183	189	372
9	นาตาหิน	460	471	931	465	477	942	464	475	939
10	โนนสะอาด	118	102	220	116	97	213	117	99	216
11	หนองโสน	308	305	613	309	300	609	308	299	607
12	เพชร	469	441	910	460	453	913	460	451	911
13	ดอนประตู่	128	126	254	126	127	253	127	128	255
14	หัวถนน	174	174	348	177	173	350	176	172	348
15	โจด	430	375	805	426	375	801	421	373	794
16	ก้าวพัฒนา	355	356	711	359	356	715	359	352	711
17	หนองกุ้งงาม	323	308	631	327	306	633	328	311	639
18	น้ำตาลพัฒนา	112	84	196	88	75	163	88	75	163
19	ใหม่ทิพย์ประชา	203	203	406	208	206	414	213	208	421
20	ทรัพย์โพธิ์งาม	268	315	583	260	310	570	255	305	560
รวม		5,535	5,436	10,971	5,498	5,450	10,948	5,487	5,435	10,922

(2) ช่วงอายุและจำนวนประชากร ที่อาศัยอยู่จริง จำแนกตามช่วงอายุในข้อมูล จปฐ.ประจำปี 2562 มีครัวเรือนทั้งหมด 2,613 ครัวเรือน จำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง ทั้งหมด 9,728 คน เพศชาย 4,884 คน เพศหญิง 4,844 คน

ช่วงอายุ	เพศชาย		เพศหญิง		รวม	
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
1 เดือน ถึง 5 เดือน	4	0.04	6	0.06	10	0.10
6 เดือน ถึง 1 ปี 0 เดือน	20	0.21	21	0.22	41	0.42
1 ปี 1 เดือน - 2 ปี	66	0.68	42	0.43	108	1.11
3 ปี - 5 ปี	163	1.68	151	1.55	314	3.23
6 ปี - 12 ปี	413	4.43	388	3.99	819	8.42
13 ปี - 14 ปี	143	1.47	121	1.24	564	2.71
15 ปี - 18 ปี	273	2.81	254	2.61	527	5.42
19 ปี - 25 ปี	521	5.36	470	4.83	991	10.19
26 ปี - 34 ปี	605	6.22	562	5.78	1,167	12.00
35 ปี - 49 ปี	1,286	13.22	1,267	13.02	2,548	26.24
50 ปี - 59 ปี	666	6.85	720	7.40	1,386	14.25
60 ปี ขึ้นไป	706	7.26	842	8.66	1,548	15.91
รวม	4,884	50.21	4,844	49.79	9,728	100.00

4) สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

(1) สถานศึกษาประถมศึกษา สังกัด สพฐ. และสังกัด อปท. มีโรงเรียน 6 แห่ง และเป็นโรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 2 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อ / ที่ตั้ง	พิกัดตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	โรงเรียนเพชรหนองขาม หมู่ที่ 2	15.103851 , 102.431696	โรงเรียนขยายโอกาส จัดการเรียนการสอน ตั้งแต่ระดับอนุบาล-ชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 6
2	โรงเรียนนิคมสร้างตนเอง พิมาย 4 หมู่ที่ 6	15.129625 , 102.458764	โรงเรียนขยายโอกาส จัดการเรียนการสอน ตั้งแต่ระดับอนุบาล- มัธยมศึกษาปีที่ 3

ลำดับ ที่	ชื่อ / ที่ตั้ง	พิกัดตำแหน่ง	หมายเหตุ
3	โรงเรียนหนองบัวลอย หมู่ที่ 9	15.151051 , 102.454068	จัดการเรียนการสอน ตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล- ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
4	โรงเรียนบ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 5	15.081204 , 102.427467	จัดการเรียนการสอน ตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล- ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
5	โรงเรียนบ้านดอนหวาย หมู่ ที่ 3	15.116263 , 102.402010	จัดการเรียนการสอน ตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล- ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
6	โรงเรียนบ้านหนองโสน หมู่ที่ 11	15.130999 , 102.418760	จัดการเรียนการสอน ตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล- ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การ บริหารส่วนตำบลหนองระ เวียง บ้านหนองขามหมู่ที่ 2	15.098691 , 102.428505	จัดการเรียนการสอน สำหรับเด็กเล็กอายุ 3 ปี
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การ บริหารส่วนตำบลหนองระ เวียง บ้านหนองระเวียงหมู่ ที่ 6	15.132885 , 102.458133	จัดการเรียนการสอน สำหรับเด็กเล็กอายุ 3 ปี

(2) การสาธารณสุข ตำบลหนองระเวียงมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง
คือ

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลหนองระเวียง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 ตำบล
หนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา อัตรากำลังให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่
สาธารณสุข จำนวน 6 คน มีลูกจ้าง จำนวน 7 คน รวมเป็น 13 คน และอาสาสาธารณสุขประจำ
หมู่บ้าน 166 คน รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 179 คน (พิกัดตำแหน่ง 15.127001 , 102.459143)

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลหนองขาม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 ตำบลหนอง-
ระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา อัตรากำลังให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่สาธารณสุข
จำนวน 4 คน มีลูกจ้าง จำนวน 4 คน รวมเป็น 8 คนและ อาสาสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 170 คน
รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 178 คน (พิกัดตำแหน่ง 15.105787 , 102.428697)

(3) อาชญากรรม

อาชญากรรม ในเขตตำบลหนองระเวียง มีคดีที่เกิดขึ้นในเขตตำบลหนองระเวียงในระหว่างปี 2562 - 2564 ข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธร อำเภอฟิมาย แยกเป็น

ประเภทคดี	ปี 2562 จำนวน (คดี)	ปี 2563 จำนวน (คดี)	ปี 2564 จำนวน (คดี)
บุกรุกเคหะสถาน	0	0	0
ลักทรัพย์	3	8	8
การพนัน	3	3	2
อาวุธปืน	1	5	2
ทำร้ายร่างกาย	2	5	7
จราจร	0	0	0
รวม	9	21	19

(4) ยาเสพติด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์คดีเกี่ยวกับยาเสพติดของตำบลหนองระเวียง ในช่วงระหว่างปี 2562 – 2564 และที่ผ่านมา ถือว่าเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงด้านยาเสพติด จำพวก ยาบ้า เพราะพื้นที่ตำบลหนองระเวียงเป็นพื้นที่ ที่มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่ ทำให้มีผู้คน ที่มาทำงานจากหลายพื้นที่ อีกทั้งยังมีรถบรรทุกอ้อยนำมาส่งให้กับโรงงาน มาจากหลายตำบล อำเภอ จังหวัด ทำให้มีการควบคุมดูแลยาก ปัญหาค้าและเยาวชนมีการมั่วสุม อาจมีเครือข่าย เชื่อมโยงระหว่างผู้ค้า ผู้เสพ จึงจำเป็นต้องเฝ้าระวัง กลุ่มผู้เสี่ยงต่อการติดยาเสพติด แต่พบว่า ในช่วงปี 2563 - 2564 มีคดีเกี่ยวกับยาเสพติด ข้อมูลจากสถานีตำรวจภูธรอำเภอฟิมาย แยกเป็น

ประเภทคดี	ปี 2562 จำนวน(คดี)	ปี 2563 จำนวน (คดี)	ปี 2564 จำนวน(คดี)
ผลิต	0	5	0
จำหน่าย	1	1	1
ครอบครองเพื่อจำหน่าย	7	5	0
ครอบครอง	33	9	22
เสพ	33	9	22
รวม	74	29	45

(5) การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง มีหน้าที่ในการสงเคราะห์ กลุ่มสตรี จำนวน 20 หมู่บ้าน กลุ่มเด็กเยาวชน จำนวน 20 หมู่บ้าน ผู้ด้อยโอกาสในสังคม ผู้ประสบปัญหา ความเดือดร้อน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ

จำนวนผู้สูงอายุ ที่ได้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ

หมู่ที่	ปี 2562 (คน)	ปี 2563 (คน)	ปี 2564 (คน)
1	97	104	105
2	80	87	96
3	94	102	106
4	53	60	64
5	123	142	159
6	83	94	103
7	55	66	74
8	60	58	59
9	113	122	130
10	43	44	46
11	112	113	114
12	131	139	142
13	40	43	44
14	48	49	54
15	127	140	147
16	80	90	92
17	76	80	90
18	24	23	16
19	70	80	85
20	69	70	76
รวม	1,578	1,706	1,802

ที่มา : กองสวัสดิการสังคม อบต.หนองระเวียง (ข้อมูลย้อนหลัง 2 ปี และปัจจุบัน)

จำนวนผู้พิการ ที่ได้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพ

หมู่ที่	ปี 2562 (คน)	ปี 2563 (คน)	ปี 2564 (คน)
1	17	20	20
2	17	17	15
3	29	29	27
4	8	8	9
5	25	27	27
6	13	12	12
7	10	10	10
8	8	8	7
9	24	27	24
10	4	7	6
11	14	16	15
12	23	25	25
13	4	7	6
14	6	6	6
15	25	28	28
16	12	14	14
17	19	22	24
18	1	1	1
19	10	13	12
20	16	8	10
รวม	285	305	298

ที่มา : กองสวัสดิการสังคม อบต.หนองระเวียง (ข้อมูลย้อนหลัง 2 ปี และปีปัจจุบัน)

5) ระบบบริการพื้นฐาน

(1) การคมนาคมขนส่ง

ถนนสายหลัก

ถนนลาดยาง ทางหลวงชนบท 3010 (โนนคอย-พิทักษากร) ผ่านบ้านใหม่ทิพย์
 ประชา หมู่ที่ 19 หนองระเวียง หมู่ที่ 6 ทรัพย์โพธิ์งาม หมู่ที่ 20 หนองกุ้งงาม หมู่ที่ 17 ก้าวพัฒนา
 หมู่ที่ 16 หนองใหญ่ หมู่ที่ 1 หนองบัวคำ หมู่ที่ 5 (ระยะทาง 13 กิโลเมตร) ถนนลาดยาง
 ทางหลวงชนบท ผ่าน บ้านมาบประดู่ หมู่ที่ 7 (ระยะทาง 4 กิโลเมตร)

ถนนสายสายรอง เป็นถนนในความรับผิดชอบของ อบต.หนองระเวียง ดังนี้

ถนนหินคลุก	ระยะทางรวม	3.655	กิโลเมตร
ถนนดิน/ลูกรัง	ระยะทางรวม	12.977	กิโลเมตร
ถนน คสล.	ระยะทางรวม	62,160	กิโลเมตร
ถนนลาดยางเอสฟัลติก	ระยะทางรวม	4.427	กิโลเมตร

(2) การไฟฟ้า

ประชากรที่มีไฟฟ้าใช้ครบถ้วนครอบคลุมทุกหมู่บ้าน แต่ยังมีบางครัวเรือนที่มีการขยายออกมาสร้างใหม่และยังขาดไฟฟ้าสาธารณะยังไม่ครอบคลุมจุดเสี่ยงของหมู่บ้าน

(3) การประปา

ในเขตตำบลหนองระเวียง ประชาชนได้ใช้บริการน้ำประปา จำนวน 100% ของทุกหมู่บ้าน และมีประปาหมู่บ้าน จำนวน 25 แห่ง ดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อ / ที่ตั้ง	แหล่งน้ำต้นทุน	พิกัดตำแหน่ง
1	ประปาหมู่บ้านหนองใหญ่ หมู่ที่ 1	สระน้ำหนองขาม	15.103883 , 102.430334
2	ประปาหมู่บ้านหนองขาม หมู่ที่ 2	สระน้ำหนองขาม	15.102785 , 102.426418
3	ประปาหมู่บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 3	สระน้ำดอนหวาย	15.117194 , 102.401705
4	ประปาหมู่บ้านจั่ว หมู่ที่ 4	สระน้ำหนองบัว	15.123830 , 102.406219
5	ประปาหมู่บ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 5	สระน้ำหนองบัวคำ	15.088685 , 102.428381
6	ประปาหมู่บ้านหนองระเวียง หมู่ที่ 6	บ่อบาดาล	15.120008 , 102.459473
7	ประปาหมู่บ้านหนองระเวียง หมู่ที่ 6	บ่อบาดาล	15.128830 , 102.458553
8	ประปาหมู่บ้านมาบประดู่ หมู่ที่ 7	บ่อบาดาล	15.110525 , 102.458784
9	ประปาหมู่บ้านมาบประดู่ หมู่ที่ 7	บ่อบาดาล	15.112194 , 102.469889
10	ประปาหมู่บ้านโนนหญ้านาง หมู่ที่ 8	สระน้ำหนองขาม บ่อ	15.085438 , 102.476624
11	ประปาหมู่บ้านนาตาหิน หมู่ที่ 9	บ่อบาดาล	15.150987 , 102.455569

ลำดับ ที่	ชื่อ / ที่ตั้ง	แหล่งน้ำต้นทุน	พิกัดตำแหน่ง
12	ประปาหมู่บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 10	สระน้ำสัน อ้อยช้าง	15.147730, 102.443593
13	ประปาหมู่บ้านหนองโสน หมู่ที่ 11	ลำจักราช	15.134582, 102.419280
14	ประปาหมู่บ้านเพชร หมู่ที่ 12	สระน้ำบ้านเพชร	15.116651, 102.436608
15	ประปาหมู่บ้านดอนประดู่ หมู่ที่ 13	คลองตาแก้วลำ จักราช	15.096275, 102.401860
16	ประปาหมู่บ้านหัวถนน หมู่ที่ 14	บ่อบาดาล	15.119286, 102.437115
17	ประปาหมู่บ้านโจด หมู่ที่ 15	สระน้ำหนอง ขาม	15.102785, 102.426418
18	ประปาหมู่บ้านก้าวพัฒนา หมู่ที่ 16	บ่อบาดาล	15.119247, 102.450286
19	ประปาหมู่บ้านก้าวพัฒนา หมู่ที่ 16	บ่อบาดาล	15.097970, 102.435246
20	ประปาหมู่บ้านหนองกุฎีงามหมู่ที่ 17	บ่อบาดาล	15.136392, 102.457181
21	ประปาหมู่บ้านน้ำตาลพัฒนาหมู่ที่ 18	บ่อบาดาล	15.120201, 102.444670
22	ประปาหมู่บ้านใหม่ทิพย์ประชาหมู่ที่ 19	บ่อบาดาล	15.120516, 102.468407
23	ประปาหมู่บ้านใหม่ทิพย์ประชาหมู่ที่ 19	บ่อบาดาล	15.129180, 102.467083
24	ประปาหมู่บ้านทรัพย์โพธิ์งามหมู่ที่ 20	บ่อบาดาล	15.128912, 102.455056
25	ประปาหมู่บ้านทรัพย์โพธิ์งาม หมู่ที่ 20	สระน้ำทรัพย์ โพธิ์งาม	15.132775, 102.448123

(4) โทรศัพท์ มีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเสารับสัญญาณโทรศัพท์ในพื้นที่ ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อ / ที่ตั้ง	พิกัดตำแหน่ง
1	เสารับ-ส่งสัญญาณโทรศัพท์ True หมู่ที่ 1	15.107206 , 102.428621
2	เสารับ-ส่งสัญญาณโทรศัพท์ Ais หมู่ที่ 3	15.117178 , 102.401778
3	เสารับ-ส่งสัญญาณโทรศัพท์ Ais หมู่ที่ 6	15.119243 , 102.460408
4	เสารับ-ส่งสัญญาณโทรศัพท์ True หมู่ที่ 13	15.098250 , 102.407316
5	เสารับ-ส่งสัญญาณโทรศัพท์ Ais หมู่ที่ 15	15.104725 , 102.421743
6	เสารับ-ส่งสัญญาณโทรศัพท์ Dtac หมู่ที่ 20	15.123064 , 102.451404
7	เสารับ-ส่งสัญญาณโทรศัพท์ Dtac หมู่ที่ 20	15.128286 , 102.449358

- มีการบริการระบบอินเทอร์เน็ตตำบล จำนวน 1 แห่ง
- มีหอกระจายข่าว จำนวน 20 แห่ง

(5) ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลหนองระเวียง มีไปรษณีย์ หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่สะดวกรวดเร็ว สามารถเข้าถึงครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

6) ระบบเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพของประชาชนในตำบลหนองระเวียง ซึ่งได้ข้อมูลจาก จปฐ. ประจำปี 2563 ประชาชนส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ อาชีพรับจ้างทั่วไป ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

(1) การเกษตร

ตำบลหนองระเวียง ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์สภาพพื้นที่เป็นพื้นที่เป็นเนินลูกคลื่นมีความลาดเทสูง เนินจะอยู่ส่วนกลางของตำบล พื้นที่ลาดต่ำจะอยู่ด้านทิศเหนือและตะวันตกของตำบล เหมาะกับการประกอบอาชีพทำนา ทำไร่ อ้อย ไร่มัน เลี้ยงสัตว์ และทำเกษตรพอเพียง ปลูกผักสวนครัว ไม้ดอกไม้ประดับ เพื่อเป็นรายได้เสริม

(2) การประมง

ตำบลหนองระเวียง มีผู้ประกอบอาชีพประมงโดยการเลี้ยงปลาด้วยการขุดบ่อ ขุดบ่อเพื่อตักจับปลาในนา ซึ่งหลังจากเก็บเกี่ยวข้าว เกษตรกรบางรายมีการขายเหมาทั้งบ่อ และบางรายสูบน้ำออกเพื่อจับปลาไปกินหรือขายเพื่อเสริมรายได้ และเลี้ยงกบในบ่อซีเมนต์ เพื่อไว้บริโภคในครัวเรือนและขายให้คนในชุมชน

(3) การปลูกสัตว์

ตำบลหนองระเวียง มีผู้ประกอบการอาชีพปลูกสัตว์เลี้ยงโคนม ประมาณ 20 ราย เพื่อเป็นรายได้หลักและจะเลี้ยงสัตว์ไว้กินเองในครัวเรือนหรือไว้ขาย อาทิจำพวกเช่น ไก่ เป็ด วัว ควาย สุกร ตำบลหนองระเวียงมีสัตว์เลี้ยงประเภท สุนัข แมว ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ไม่มีปศุสัตว์ประจำตำบล แต่มีการเฝ้าระวังเพื่อป้องกันโรคที่เกิดจากสัตว์

(4) การบริการ

ตำบลหนองระเวียง มีผู้ประกอบการประเภทบริการ อาทิเป็นร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย โรงแรม/บ้านเช่าในเขตชุมชน ซึ่งเริ่มมีการบริการที่ทันสมัย ก้าวเข้าสู่เป็นชุมชนเมืองและจำนวนสถานบริการมีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี จากการเก็บสถิติที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน แยกได้ดังนี้

● โรงแรม/ บ้านเช่า	จำนวน	5 แห่ง
● ร้านค้า	จำนวน	130 แห่ง
● ร้านค้าชุมชน	จำนวน	10 แห่ง
● ร้านอาหาร	จำนวน	12 แห่ง
● ร้านขายกาแฟ/ชา	จำนวน	5 แห่ง
● ร้านเกมส์/อินเทอร์เน็ต	จำนวน	4 แห่ง
● เต้นท์ขายรถมือสอง	จำนวน	3 แห่ง
● โรงสี	จำนวน	14 แห่ง
● โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	3 แห่ง
● ร้านเสริมสวย	จำนวน	6 แห่ง
● ร้านซ่อมรถ	จำนวน	18 แห่ง
● ร้านปะยาง	จำนวน	4 แห่ง
● ร้านไดนาโม	จำนวน	2 แห่ง
● โรงกลึง	จำนวน	1 แห่ง
● ร้านทำรูป	จำนวน	2 แห่ง
● ร้านคาราโอเกะ	จำนวน	1 แห่ง
● สถานบริการล้างรถ	จำนวน	2 แห่ง
● ร้านทำป้าย	จำนวน	1 แห่ง
● ร้านขายปุ๋ยเคมี	จำนวน	1 แห่ง
● โต๊ะสนุก	จำนวน	1 แห่ง
● ผลิตภัณฑ์	จำนวน	1 แห่ง

- สถานที่สะสมน้ำมัน จำนวน 24 แห่ง

(5) การท่องเที่ยว

ตำบลหนองระเวียง มีงานประเพณีที่สำคัญ คือ ประเพณีทำบุญวันเข้าพรรษา ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีทำบุญเทศน์มหาชาติ งานปฐมาภิเษกรรม และงานแข่งเรือประเพณี 7 ฝาย ถือเป็นแหล่งเที่ยวที่สำคัญแหล่งหนึ่งของตำบลหนองระเวียง

(6) การอุตสาหกรรม

ตำบลหนองระเวียง มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่ในพื้นที่ จำนวน 3 แห่ง คือ บริษัทอุตสาหกรรมโคราช จำกัด บริษัทเอทานอล จำกัด บริษัทไบโอแก๊ส จำกัด จะเห็นได้ว่า ตำบลหนองระเวียงเป็นแหล่งอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในเขตพื้นที่อำเภอฟิมมาย สร้างงาน สร้างรายได้ให้คนในพื้นที่ตำบลหนองระเวียง ตำบลใกล้เคียง รวมถึงในเขตพื้นที่อำเภอฟิมมายได้อย่างมหาศาล

(7) การพาณิชย์ และ กลุ่มอาชีพ

ตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพดังนี้

- ศูนย์สาธิตการตลาดตำบลหนองระเวียง 1 แห่ง
- กองทุนหมู่บ้าน 20 กองทุน
- กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต 20 กลุ่ม
- ร้านค้าชุมชน หมู่ที่ 1,2,3,5,7,8,11,12,15,19
- กลุ่มอาชีพทำดอกไม้จันทน์บ้านหนองใหญ่ หมู่ที่ 1
- กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมบ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 5
- กลุ่มอาชีพเพาะเห็ดฟางบ้านหนองระเวียง หมู่ที่ 6
- กลุ่มอาชีพทอเสื่อกกกลาย บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 3 บ้านจิว หมู่ที่ 4
- สินค้า OTOP ตำบลหนองระเวียง คือน้ำอ้อยสด

(8) แรงงาน

ผลการสำรวจ จปฐ. ประจำปี 2563 ภาวการณ์ทำงานของประชากรตำบลหนองระเวียงพบว่า ตำบลหนองระเวียงมีจำนวนประชากรที่มีอายุ 15-60 ปีเต็ม มีอาชีพและมีรายได้จำนวน 6,222 คน สำหรับผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีอาชีพและมีรายได้ จำนวน 1,499 คน

7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

(1) การนับถือศาสนา

ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ 99.89 % นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.16

ประเภทวัด / สำนักสงฆ์	ที่ตั้ง	พื้นที่บริการ	พิกัดตำแหน่ง
1.วัดหนองขาม	หมู่ที่ 2	หมู่ที่ 1,2,15,16	15.106255 , 102.430075
2.วัดบ้านเพชร	หมู่ที่ 12	หมู่ที่ 12,14	15.117423 , 102.403597
3.วัดดอนหวาย	หมู่ที่ 3	หมู่ที่ 3,4,13	15.089649 , 102.428593
4.วัดหนองระเวียงวนาราม	หมู่ที่ 6	หมู่ที่ 6,16,17,19	15.131854 , 102.462903
5.วัดบ้านนาสุทธาวาส	หมู่ที่ 9	หมู่ที่ 9	15.111249 , 102.470726
6.วัดใหม่หนองบัวลอย	หมู่ที่ 10	หมู่ที่ 10	15.086250 , 102.476077
7.วัดหนองโสน	หมู่ที่ 11	หมู่ที่ 11	15.151230 , 102.454730
8.วัดชัยสวรรค์	หมู่ที่ 8	หมู่ที่ 8	15.152322 , 102.445152
9.วัดสุขาพิริวราราม	หมู่ที่ 5	หมู่ที่ 5	15.135011 , 102.424875
10.วัดมาบประดู่	หมู่ที่ 7	หมู่ที่ 7	15.115789 , 102.434822
11.วัดหนองกุฎีงาม	หมู่ที่ 20	ประชาชนทั่วไป	15.133783 , 102.444669
12.สำนักสงฆ์โนนหญ้านาง	หมู่ที่ 8	ประชาชนทั่วไป	15.091162 , 102.465645
รวม	11 วัด 1 สำนักสงฆ์		15.106255 , 102.430075

(2) ประเพณีและงานประจำปี

ด้านประเพณี / วัฒนธรรม / กฎ / ระเบียบ / ค่านิยมและความสัมพันธ์ของชุมชนเป็นลักษณะของพื้นที่หรือหล่อหลอมจากประสบการณ์ของรุ่นสู่รุ่นเป็นสำนึกร่วมของคนในชุมชนที่สร้างขึ้นมากเพื่อกำกับดูแลชุมชนให้ดำเนินชีวิตไปตามระบบคุณค่าแนวคิดของชุมชนนั้นๆ เป็นกฎของหมู่บ้าน

ประเพณี / กิจกรรม	ห้วงเวลาที่ดำเนินการ
งานปีใหม่	มกราคม ของทุกปี
งานวัด หรืองานประจำปี	ธันวาคม – มกราคม
สงกรานต์และวันผู้สูงอายุ	เมษายน ของทุกปี

ประเพณี / กิจกรรม	ห้วงเวลาดำเนินการ
ทำบุญกลางบ้าน	พฤษภาคม
เข้าพรรษา	กรกฎาคม
ตักบาตรเทโว	ตุลาคม
งานแข่งเรือประเพณี 7 ฝาย	ตุลาคม ของทุกปี
ออกพรรษา/งานปรีวาสกรรม	ตุลาคม
เทศมหาชาติ	ตุลาคม – มีนาคม ของทุกปี
งานทอดกฐิน	ตุลาคม / ช่วงออกพรรษา
ลอยกระทง	พฤศจิกายน

(3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ใช้ภาษาถิ่นไทยโคราช และมีภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนี้

ประเภทภูมิปัญญา	ชื่อ – สกุล และ ที่อยู่ของเจ้าของภูมิปัญญา	ความสามารถ
ด้านสิ่งประดิษฐ์	นายถวิล สุขแก้ว 50/4 หมู่ที่ 9 นายประเสริฐ พวงพิมาย 55/4 หมู่ที่ 7 นางเหลียว ถนัดหมอ	-ทำพลู ทำตะไล -สานปลา นก ด้วยใบตาล -ทอเสื่อกก ด้วยต้นกก
ด้านสมุนไพร	นายถวิล สุขแก้ว 50/4 หมู่ที่ 9	-นำสมุนไพรพื้นบ้านมารักษาโรค
ด้านผู้นักรัก ศิลปวัฒนธรรม	นายศรณรินทร์ ศรีเพชร หมู่ที่ 6 นายคำผาย สุวรรณวิจิตร หมู่ที่ 5 นางแดง ชัยสิทธิ์ หมู่ที่ 5 นายชูศักดิ์ แสนเลิศ หมู่ที่ 5 นางบุปผา กลางนอก หมู่ที่ 5 นางเจียม ปิ่นกะเส หมู่ที่ 5 นางบุญมี แพงโธสง หมู่ที่ 5 นายจำนงค์ แผนกลาง หมู่ที่ 9 นางยอด ปรูพี หมู่ที่ 16 นายดำ จีรังโคกกรวด หมู่ที่ 2	-ขับร้อง/แสดงลิเก -ขับร้อง/แสดง หมอลำ -ขับร้อง/แสดงเพลงโคราช -การเล่นพื้นบ้าน
ด้านทำขนมไทย	นางสวิง เสือทะเล 191/1 หมู่ที่ 2 นางเจิม คล่องดี หมู่ที่ 6	-ขนมฝักบัว -ขนมไทยห่อใบตอง

ประเภทภูมิปัญญา	ชื่อ – สกุล และ ที่อยู่ของเจ้าของภูมิปัญญา	ความสามารถ
ด้านงานฝีมือด้าน จักสาน	นายสี ชินหัดง 105/3 หมู่ที่ 5	-ทำเครื่องจักสานจากไม้ไผ่
ด้านการเกษตร	นายพล สุขบุญ 68 หมู่ที่ 9	-สานกระดัง กระโล่จากไม้ไผ่-
	นายอ้าย เกลี้ยงกรแก้ว หมู่ที่ 5	-ปลูกพืชผักสวนครัว เกษตร
	นายสุวิชัย ศักดิ์เพชร หมู่ที่ 16	ผสมผสาน แบบเศรษฐกิจ
	นางสกุลรัตน์ เครื่องไชย หมู่ที่ 16	พอเพียง
ด้านการจัดดิน	นายสุด ประเสริฐการ 32 หมู่ที่ 12	-การบริหารจัดการดิน ปรับปรุง ดิน เพื่อทำการเกษตร
ด้านผู้มีความรู้ พิธีกรรมทาง ศาสนา	นายพวง แตรพิมาย 48/5 หมู่ที่ 9	-ทำพิธีเรียกขวัญนา
	นายสุด ประเสริฐการ หมู่ที่ 12	-มรดกทายก/เรียกขวัญนา
	นายดิ่ง ท้าวกลาง หมู่ที่ 6	-มรดกทายก
	นายปลอด หนองงู หมู่ที่ 16	-มรดกทายก
	นายฐปพงษ์ พิมพ์พัชรบุญ หมู่ที่ 3	-มรดกทายก

(4) สินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึก

ตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีสินค้าพื้นเมือง เป็นข้าว โดยมีการแปรรูปข้าว

ชื่อผลิตภัณฑ์ / สินค้า	แหล่งวัตถุดิบ	วิธีการผลิต	ตลาด
เห็ดฟาง	บ้านหนองระเวียง หมู่ที่ 6 บ้านมาบประตู่ หมู่ที่ 7 บ้านโนนหญ้านาง หมู่ที่ 8 บ้านก้าวพัฒนา หมู่ที่ 16 บ้านใหม่ทิพย์ประชาหมู่ที่ 19	เพาะเห็ดฟางใน โรงเรือนแบบ อบไอน้ำ	ภายในประเทศ
ผักสวนครัว	นายสุวิชัย ศักดิ์เพชร หมู่ที่ 16 นางสกุลรัตน์เครื่องไชย หมู่ที่ 16	ปลูกผักสวนครัว	ภายในประเทศ

ชื่อผลิตภัณฑ์ / สินค้า	แหล่งวัตถุดิบ	วิธีการผลิต	ตลาด
น้ำอ้อยสด	บ้านหนองระเวียง หมู่ที่ 6	ปลูกอ้อยพันธุ์อู่ทอง เพื่อป้อนน้ำขาย	ภายในประเทศ
เสื่อกก	บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 3 บ้านจั่ว หมู่ที่ 4	ตัดกก มาเหลา ตากให้แห้ง แล้ว นำมาทอเสื่อ	ภายในประเทศ
ผ้าไหม	บ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 5 บ้านโนนหญ้านาง หมู่ที่ 8	เลี้ยงไหม เพื่อนำ เส้นไหมมาถักทอ	ภายในประเทศ
ตะกร้าเชือกฟาง	บ้านมาบประดู่ หมู่ที่ 7	ถักตะกร้าด้วย เชือกฟาง	ภายในประเทศ

8) ทรัพยากรธรรมชาติ

(1) น้ำ

ตำบลหนองระเวียง มีแหล่งน้ำที่สำคัญ เช่น ลำจักราช ลำฉมวก

- ลำฉมวกเป็นแหล่งน้ำที่ได้รับน้ำจากอ่างเก็บน้ำลำฉมวกเป็นแหล่งน้ำที่ใช้เป็นแนวเขตระหว่างตำบลหนองระเวียง และตำบลนิคมสร้างตนเอง เกษตรกรได้รับประโยชน์ในการทำนา ปลูกอ้อย ปลูกพืชฤดูแล้ง หมู่บ้านที่ได้รับประโยชน์โดยตรง ได้แก่ บ้านโนนหญ้านาง หมู่ที่ 8 บ้านมาบประดู่ หมู่ที่ 7 บ้านใหม่ทิพย์ประชา หมู่ที่ 19 บ้านหนองกุฏิงาม หมู่ที่ 17 บ้านนาตาหิน หมู่ที่ 9 บ้านทรัพย์โพธิ์งาม หมู่ที่ 20 และบ้านโนนสะอาดหมู่ที่ 10

- ลำจักราชเป็นแหล่งน้ำที่ไหลมาจากอำเภोजักราช เป็นแหล่งน้ำที่ใช้เป็นแนวเขตระหว่างตำบลหนองระเวียง ตำบลหนองพลวง ตำบลจักราช บางส่วน และตำบลธารละหลอด เกษตรกรได้รับประโยชน์ในการทำนา ปลูกอ้อย ปลูกพืชฤดูแล้ง หมู่บ้านที่ได้รับประโยชน์โดยตรง ได้แก่ บ้านดอนประดู่ หมู่ที่ 13 บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 3 บ้านจั่ว หมู่ที่ 4 บ้านหนองโสน หมู่ที่ 11 และบ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 10

(2) ป่าไม้

ตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ที่เป็นป่าลักษณะเสื่อมโทรม ป่าไม้พุ่มขนาดเล็ก ใช้เป็นที่ทำเลเลี้ยงสัตว์และเป็นแหล่งอาหารป่า

(3) ภูเขา

ตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา ไม่มีพื้นที่ที่เป็นภูเขา

(4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ที่สำคัญ 2 แห่ง ได้แก่ ลำน้ำจักราช และลำน้ำฉมวก

เป็นแหล่งน้ำที่สำคัญของตำบลหนองระเวียง แต่ยังมีบางช่วงตื้นเขิน มีพื้นที่ป่าเป็นป่าลักษณะป่าไม้เบญจพรรณ มีลักษณะป่าเสื่อมโทรม ให้เป็นทำเลเลี้ยงสัตว์และเป็นแหล่งอาหารป่า มีพื้นที่ป่าประมาณ 900 ไร่ ได้แก่ป่าสาธารณะหนองขาม ป่าช้าบ้านจั่ว ป่าชุมชนบ้านหนองบัวคำ ป่าช้าบ้านหนองโสน ป่าวัดหนองระเวียง ป่าสาธารณะหนองขามบ่อบ้านโนนหญ้านางป่าดอนหัวแหลม บ้านหนองโสน ป่าช้าบ้านเพชร ป่าหนองเรือบ้านดอนประตู ป่าช้าหนองกุ๊กงาม เป็นต้น

การดำเนินการตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัดแผนพัฒนาอำเภอแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึงก็จะสามารถแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลได้และที่สำคัญสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในตำบลและนโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้หากสามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมแล้วผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุดก็คือประชาชนในพื้นที่

ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 และได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินโดยต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจจำนวน 11 ด้านได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานทะเบียน 3) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 6) งานด้านการศึกษา 7) งานด้านเทคนิคป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 10) งานด้านสาธารณสุข และ 11) งานด้านอื่นๆ

ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจดังกล่าวอย่างน้อย 4 ด้านและในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครอง ภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี แต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มี

ประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่ใช้มารับบริการหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงานสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านนั้นๆ เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานของท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุด โดยมีการสำรวจความพึงพอใจตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการสาธารณะในงานต่างๆ ดังนี้

1. งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านรายได้หรือภาษี

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใต้ใหญ่ อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ และได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา โดยพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใต้ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.24 มีค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน นอกจากนี้ยังพบปัญหาในการให้บริการ เช่น ถนนบางเส้นที่ชำรุดและยังไม่ได้ทำการซ่อมบำรุง น้ำประปาไม่ไหลไม่สะดวกเป็นเวลา น้ำไม่สะอาด เครื่องกระจายเสียงไม่ครอบคลุมพื้นที่ และเจ้าหน้าที่ไม่มีความจริงใจแก่ประชาชน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใต้ใหญ่ จะนำไปประชุมเพื่อหารือและปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอมะนัง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง หนองสำโรง อำเภอมะนัง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.20 2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียน มีความพึงพอใจใน ภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจใน ภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 งาน รายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจใน ภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงาน สาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40

ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์และคณะ (2560) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อชัน อำเภอบางคนที จังหวัดเลย. ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อชัน อำเภอบางคนที จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดาเนินการต่อเนื่องและมีการติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (3) มีนโยบายทางการศึกษาอย่าง ชัดเจน ตรวจสอบได้ (4) เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ (5) ควรจัดหา เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (6) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชม. 3) ควรจัด เจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และ 4) ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาสังคม และสวัสดิการสังคม และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่นๆ น้อยที่สุด อีกทั้งผลการดำเนินงานในภาพรวมด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีพบว่ามีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนพัฒนา นโยบายในด้านต่างๆ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น

ภักดีโพธิ์สิงห์และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะและงานด้าน โยธา ส่วนด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม.ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอ กับประชาชนผู้มาใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติม ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ น่ามาใช้บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พักผ่อน/นั่งรอ เมื่อไปติดต่องาน

สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์ (2560) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ในการให้บริการ 6 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม 5) ความ พึงพอใจ ต่อคุณภาพการบริการจำแนกตาม ส่วนงาน และ 6) ความ พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการ ขั้นตอนและการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาประชาชนที่อยู่ ในพื้นที่เขตตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งทั้ง 6 ด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนอยู่ในระหว่างร้อยละ 89.26 – 90.82 นอกจากนี้ประเด็นหลักที่ประชาชนอยากให้มีการปรับปรุงคือด้าน สิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น การซ่อมถนนที่ชำรุด ควรมีไฟฟ้าตามถนนเข้าหมู่บ้าน รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำเน่าเสียตามลำคลอง เพื่อให้ประชาชนไว้ใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตต่อไป

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง โดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าทุกประเด็นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน โดยภาพรวมพบว่า หมู่ที่ 3 บ้านปลายคลอง มีระดับความพึงพอใจ

เฉลี่ยมากที่สุดอันดับที่ 1 หมู่ที่ 4 บ้านปลายคลอง มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับที่ 2 และหมู่ที่ 1 บ้านบางโปรง กับ หมู่ที่ 2 บ้านวัดบางโปรง มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ สรุปได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงมีการกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนได้อย่างเคร่งครัด ตลอดเจ้าหน้าที่ต้องตระหนักถึงหน้าที่ตนเองในการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ามารับบริการอย่างสุภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างพึงพอใจ

กาพกนก ช่วยชู (2556) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.6) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริหารบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

เอมมา และบ็อบ (Emma and Bob 2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ของประชาชนในการให้บริการห้องสมุดประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ของผู้ใช้และความคาดหวังของบริการห้องสมุดประชาชนโดยเน้นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพวกเขาและวิธีการที่พวกเขามี ปฏิสัมพันธ์ พบว่าประสบการณ์ห้องสมุดมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการรับรู้และความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นใน การให้บริการในภาพรวม พบว่ารูปแบบการใช้งานในระหว่างประสบการณ์การบริการ พบว่ามีความสำคัญต่อการรับรู้และสร้างความคาดหวัง และพบว่าความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้และการรับรู้มีความสำคัญต่อการ บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดประชาชน

กิเกคไกเต (Gegekaite 2011) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการประเมิน ความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมไปถึงการวิเคราะห์ของทุกหน่วยงาน ที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเอง ในหลาย ๆ ทฤษฎีและบทความแสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ไม่เฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้ง พนักงานและผู้จัดการก็จะสามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์ แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมี ความสามารถในการแข่งขัน

วาล์ และไรซิน (Walle and Ryzin 2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะในท้องถิ่น โดยพบว่าการแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณ และความรับผิดชอบของ ผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามมีความสำคัญ ต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในของ งานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ซึ่งในบทนี้จะนำเสนอระเบียบวิธีดำเนินการตามหัวข้อดังนี้

- 3.1 วิธีดำเนินการวิจัย
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.5 ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

3.1.2 กำหนดกรอบแนวคิดและออกแบบวิธีการวิจัย

3.1.3 กำหนดประชากร

3.1.4 สร้างเครื่องมือโดยการนำหลักการจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการออกแบบสอบถาม

3.1.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน / ท่าน ประกอบด้วยอาจารย์มหาวิทยาลัย 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม

2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำข้อคำถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจากนั้นนำมาหาค่าความเที่ยง โดยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ยอมรับได้ คือ 0.70 ขึ้นไป

3.1.6 เก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผล จัดทำรูปเล่มและนำเสนอผลงานวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 10,922 คน โดยมีจำนวน 20 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองใหญ่ หมู่ที่ 2 บ้านหนองขาม หมู่ที่ 3 บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 4 บ้านจิว หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 6 บ้านหนองระเวียง หมู่ที่ 7 บ้านมาบประตู่ หมู่ที่ 8 บ้านโนนหญ้านาง หมู่ที่ 9 บ้านนาตาหิน หมู่ที่ 10 บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 11 บ้านหนองโสน หมู่ที่ 12 บ้านเพชร หมู่ที่ 13 บ้านดอนประตู่ หมู่ที่ 14 บ้านหัวถนน หมู่ที่ 15 บ้านโจด หมู่ที่ 16 บ้านก้าวพัฒนา หมู่ที่ 17 บ้านหนองกุฎีงาม หมู่ที่ 18 บ้านน้ำตาลพัฒนา หมู่ที่ 19 บ้านใหม่ทิพย์ประชา และหมู่ที่ 20 บ้านทรัพย์โพธิ์งาม (ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2564, สำนักบริหารทะเบียนกรมการปกครอง)

3.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 10,922 คน

ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973 : 125) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรหรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อน (sampling error)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} &= \frac{10,922}{1 + 10,922 (0.05)^2} \\ &= \frac{10,922}{28.31} \\ &= 385.80 \approx 386 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 386 คน ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.3.3 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ โดยแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน

ลำดับ	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	หนองใหญ่	557	5.10	20
2	หนองขาม	684	6.26	25
3	ดอนหวาย	567	5.19	21
4	จั่ว	343	3.14	13
5	หนองบัวคำ	889	8.14	33
6	หนองระเวียง	548	5.02	20
7	มาบประตู่	398	3.64	15
8	โนนหญ้านาง	372	3.41	14
9	นาดาหิน	939	8.60	34
10	โนนสะอาด	216	1.98	8
11	หนองโสน	607	5.56	22
12	เพชร	911	8.34	33
13	ดอนประตู่	255	2.33	9
14	หัวถนน	348	3.19	13
15	โจด	794	7.27	29

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน (ต่อ)

ลำดับ	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
16	ก้าวหน้า	711	6.51	26
17	หนองกุฎีงาม	639	5.85	23
18	น้ำตาลพัฒนา	163	1.49	6
19	ใหม่ทิพย์ประชา	421	3.85	15
20	ทรัพย์โพธิ์งาม	560	5.13	21
รวม		10,922	100.00	400

หลังจากที่ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ที่เป็นทั้งทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของงานบริการที่ใช้บริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เกี่ยวกับด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 29 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เกี่ยวกับ การดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ได้แก่ ส่วนงานโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนงานด้านการศึกษา และส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 – 4 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำตอบเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2553: 282) โดยมีจำนวน 5 ระดับ และกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับดังนี้

5	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
3	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
2	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะในส่วนอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่จัดทำขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์มหาวิทยาลัย 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา

3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

การตรวจสอบความเที่ยงโดยการนำข้อคำถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง หรือนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาวิจัย จำนวน 30 คน (Tryout) เป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาโดยใช้วิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากสูตร สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ยอมรับได้ คือ .70 ขึ้นไป (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2553: 236)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right]$$

α	คือ	ค่าความสอดคล้องภายใน
n	คือ	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
$\sum s_i^2$	คือ	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
s_i^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3.5 ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5.1 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

หลังจากแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนทั่วไปในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำมาคำนวณค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

จากการตรวจสอบความเชื่อมั่น พบว่าข้อคำถามของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยภาพรวมเท่ากับ 0.985 โดยผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังแสดงในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
- ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	6	0.959
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9	0.960
- ด้านช่องทางในการบริการ	5	0.906
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9	0.931
- ความพึงพอใจในภาพรวม	8	0.935
- งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4	0.912
- ด้านสวัสดิการและสังคม	3	0.830
- งานด้านการศึกษา	2	0.707
- งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	3	0.781
รวม	49	0.985

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวม และข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ระหว่าง 0.707 – 0.960 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่า

สามารถใช้ข้อคำถามดังกล่าวได้ และสามารถนำไปใช้วัดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมาได้

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน กับประชาชนในเขตตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 20 หมู่บ้าน

3.6.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับและดำเนินการขั้นต่อไป

3.6.3 ทำการบันทึกหาคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science)

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการแปลความหมายของคะแนนที่ได้กล่าวมาในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 3 โดยลักษณะคำตอบเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ตจำนวน 5 ระดับ

โดยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
3	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
2	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงความกว้างของคะแนนในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

โดยแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน 3 ด้าน จำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบค่าความแตกต่าง (t-test for Independent Samples) จำแนกตามอายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ (F-test One Way Analysis of Variance) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least-Significant Difference: LSD

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาคัดกรองความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล สรุปได้ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
- 4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ ดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของความมีนัยสำคัญ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนที่ไปใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 ราย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม n = 400

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	166	41.5
- หญิง	234	58.5
อายุ		
- 18- 30 ปี	30	7.5
- 30-40 ปี	91	22.8
- 41-50 ปี	140	35.0
- 51-60 ปี	127	31.8
- 60 ปี ขึ้นไป	12	3.0
สถานภาพ		
- โสด	50	12.5
- สมรส	297	74.3
- หย่าร้าง/หม้าย	53	13.3
ระดับการศึกษา		
- ไม่ได้เรียนหนังสือ	8	2.0
- ประถมศึกษา	163	40.8
- มัธยมศึกษาตอนต้น	134	33.5
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	82	20.5
- อนุปริญญา/ปวส.	6	1.5
-ปริญญาตรี	7	1.8

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

n = 400

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
- เกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา	176	44.0
- พนักงานบริษัท/โรงงาน	10	2.5
- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	1.3
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	29	7.2
- รับจ้างทั่วไป	180	45.0
- อื่นๆ โปรดระบุ	0	0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 5,000 บาท	32	8.0
- 5,001-10,000 บาท	203	50.7
- 10,001- 20,000 บาท	117	29.3
- 20,001 – 30,000 บาท	45	11.3
- มากกว่า 30,000 บาท	3	0.8
ประเภทของงานบริการที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	31	7.8
- งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	318	79.5
- งานด้านการศึกษา	62	15.5
- งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	60	15.0
เรื่องที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	54	13.5
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	245	61.3
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	138	34.5
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	80	20.0
- การใช้ Internet ตำบล	8	2.0
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	12	3.0
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	24	6.0
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์	20	5.0
- การชำระภาษีต่างๆ	67	16.8

ที่มา : จากการสำรวจปี 2564 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.5 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ มีอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.1 มีอายุ 30 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8 มีอายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.0 โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมามีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 12.5 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 2.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.8 และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ มีอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 7.2 มีอาชีพพนักงานบริษัท/โรงงาน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.3 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.0 และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มาใช้บริการโดยส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.5 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 15.0 และงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เรื่องที่ขอใช้บริการเป็นการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 34.5 เรื่องการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ 20.0 เรื่องของการชำระภาษีต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 16.8 ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 13.5 การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 6.0 การขอจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 5.0 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.0 และการใช้ Internet ตำบล คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

หนองระเวียง

ผลการการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.4 จากผลคะแนนเต็ม 5 โดยมีรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.353	มากที่สุด	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.413	มากที่สุด	1
3. ด้านช่องทางในการบริการ	4.79	0.388	มากที่สุด	4
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.385	มากที่สุด	2
รวม	4.82	0.385	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.4 จากผลคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$, SD= 0.413) คิดเป็นร้อยละ 97.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.83$, SD=0.385) คิดเป็นร้อยละ 96.6 ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.4 และด้านช่องทางในการบริการ ($\bar{X} = 4.79$, SD=0.388) คิดเป็นร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.86	0.345	มากที่สุด	1
ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.84	0.367	มากที่สุด	2
การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว)	4.82	0.385	มากที่สุด	3
ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสาร แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.80	0.399	มากที่สุด	5
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	4.80	0.399	มากที่สุด	5
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ	4.81	0.397	มากที่สุด	4
รวม	4.82	0.382	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.3 ด้านขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.4 จากผลคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนอยู่ ($\bar{X}$ = 4.86, SD= 0.345) คิดเป็นร้อยละ 97.2 รองลงมา ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.84, SD=0.367) คิดเป็นร้อยละ 96.8 การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) ($\bar{X}$ = 4.82, SD=0.385) คิดเป็นร้อยละ 96.4 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ($\bar{X}$ = 4.81, SD=0.397) คิดเป็นร้อยละ 96.2 ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}$ = 4.80, SD=0.399) คิดเป็นร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
กิริยาท่าทาง ความสุภาพ	4.83	0.376	มากที่สุด	6
วาจาไพเราะน่าฟัง	4.82	0.383	มากที่สุด	7
การต้อนรับในการให้บริการและมีความเอาใจใส่	4.85	0.355	มากที่สุด	4
การแต่งกายมีความเหมาะสม	4.86	0.342	มากที่สุด	3
ความเต็มใจในการให้บริการ และมีความรวดเร็ว	4.88	0.325	มากที่สุด	2
การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม	4.89	0.310	มากที่สุด	1
การให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัย	4.86	0.350	มากที่สุด	3
ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ	4.85	0.362	มากที่สุด	4
ความสุจริตซื่อตรง	4.84	0.372	มากที่สุด	5
รวม	4.86	0.353	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.2 จากผลคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม ($\bar{X} = 4.89$, $SD=0.310$) คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้บริการ และมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.88$, $SD=0.325$) คิดเป็นร้อยละ 97.6 การแต่งกายมีความเหมาะสมและการให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัย ($\bar{X} = 4.86$, $SD=0.342$) คิดเป็นร้อยละ 97.2 การต้อนรับในการให้บริการและมีความเอาใจใส่และความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, $SD=0.362$) คิดเป็นร้อยละ 97.0 ความสุจริตซื่อตรง ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.372$) กิริยาท่าทาง ความสุภาพ ($\bar{X} = 4.83$, $SD=0.376$) คิดเป็นร้อยละ 96.6 และวาจาไพเราะน่าฟัง ($\bar{X} = 4.82$, $SD=0.383$) คิดเป็นร้อยละ 96.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางในการให้บริการ

ด้านช่องทางในการบริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.79	0.406	มากที่สุด	3
มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.80	0.401	มากที่สุด	2
การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วน ปลัดฯ	4.81	0.395	มากที่สุด	1
มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า	4.76	0.426	มากที่สุด	5
มีการจัดประชุมเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร	4.77	0.420	มากที่สุด	4
รวม	4.79	0.413	มากที่สุด	4

จากตารางที่ 4.5 ด้านช่องทางในการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.81$, $SD=0.395$) คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.80$, $SD=0.401$) คิดเป็นร้อยละ 96 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.79$, $SD=0.406$) คิดเป็นร้อยละ 95.8 มีการจัดประชุมเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.77$, $SD=0.402$) คิดเป็นร้อยละ 95.4 และมีการให้บริการในช่องทาง อื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า ($\bar{X} = 4.76$, $SD=0.426$) คิดเป็นร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.72	0.450	มากที่สุด	6
ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์	4.82	0.380	มากที่สุด	3
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.78	0.415	มากที่สุด	5
ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ	4.78	0.413	มากที่สุด	5
ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ	4.82	0.385	มากที่สุด	4
ความสะอาดของห้องสุขา	4.87	0.342	มากที่สุด	1
ความเพียงพอของที่จอดรถ	4.84	0.369	มากที่สุด	2
ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.82	0.389	มากที่สุด	4
มีจุดคัดกรองความปลอดภัย เช่น จุดวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น	4.86	0.345	มากที่สุด	3
รวม	4.83	0.388	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.6 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าความสะอาดของห้องสุขา ($\bar{X} = 4.87$, $SD=0.342$) คิดเป็นร้อยละ 97.4 รองลงมาคือ มีจุดคัดกรองความปลอดภัย เช่น จุดวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.86$, $SD=0.345$) คิดเป็นร้อยละ 97.2 ความเพียงพอของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.369$) คิดเป็นร้อยละ 96.8 ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้และความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.82$, $SD=0.389$) คิดเป็นร้อยละ 96.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการและความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.415$) คิดเป็นร้อยละ 95.6 และความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.72$, $SD=0.450$) คิดเป็นร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 โดยคิดเป็นร้อยละ 97.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา

การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	4.86	0.347	มากที่สุด	3
มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	4.89	0.319	มากที่สุด	1
มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	4.86	0.347	มากที่สุด	3
การดำเนินงานของโครงการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.84	0.365	มากที่สุด	4
มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการต่อสาธารณะ	4.88	0.331	มากที่สุด	2
มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม	4.81	0.391	มากที่สุด	5
ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา	4.84	0.367	มากที่สุด	4
ประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้จากการดำเนินโครงการ	4.81	0.395	มากที่สุด	5
รวม	4.85	0.358	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจแยกตามรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.89$, $SD=0.319$) คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการต่อสาธารณะ ($\bar{X} = 4.88$, $SD=0.331$) คิดเป็นร้อยละ 97.6 การเปิดโอกาส

ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมและมีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X} = 4.86$, $SD=0.347$) คิดเป็นร้อยละ 97.2 การดำเนินงานของโครงการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.365$) คิดเป็นร้อยละ 96.8 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรมและประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้จากการดำเนินโครงการ ($\bar{X} = 4.81$, $SD=0.391$) คิดเป็นร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.2 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้จัดตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา

ส่วนงาน	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
1. งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.84	0.369	มากที่สุด	2
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.85	0.351	มากที่สุด	1
3. งานด้านการศึกษา	4.85	0.354	มากที่สุด	1
4. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.83	0.375	มากที่สุด	3
รวม	4.84	0.362	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยแสดงเป็นส่วนงานตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า งานพัฒนาการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.85$, $SD=0.351$) คิดเป็นร้อยละ 97 รองลงมาคือ งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.369$) คิดเป็นร้อยละ 96.8 และงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.83$, $SD=0.3375$) คิดเป็นร้อยละ 96.6 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยแสดงเป็นส่วนงานได้ดังตารางที่ 4.9 – 4.12

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
การควบคุมแนวเขตทางสาธารณะและที่ดิน สาธารณประโยชน์	4.82	0.385	มากที่สุด	2
การควบคุมการก่อสร้างอาคารตาม พรบ.การ ควบคุมอาคาร	4.81	0.395	มากที่สุด	3
การรับรอง ระวางแนวเขตที่ดิน	4.89	0.310	มากที่สุด	1
การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ปรับปรุงถนน ภูมิทัศน์ ไฟฟ้าและประปา	4.82	0.385	มากที่สุด	2
รวม	4.84	0.369	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.9 งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.369$) คิดเป็นร้อยละ 96.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การรับรอง ระวางแนวเขตที่ดิน ($\bar{X} = 4.89$, $SD=0.310$) คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ การควบคุมแนวเขตทางสาธารณะและที่ดินสาธารณประโยชน์และการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ปรับปรุงถนน ภูมิทัศน์ ไฟฟ้าและประปา ($\bar{X} = 4.82$, $SD=0.385$) คิดเป็นร้อยละ 96.4 และการควบคุมการก่อสร้างอาคารตาม พรบ.การควบคุมอาคาร ($\bar{X} = 4.81$, $SD=0.395$) คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยที่มีโรครุนแรง	4.85	0.360	มากที่สุด	3
การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชราและผู้ด้อยโอกาส	4.86	0.350	มากที่สุด	2
การสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ	4.87	0.342	มากที่สุด	1
รวม	4.86	0.351	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.10 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, $SD=0.351$) คิดเป็นร้อยละ 97.2 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ ($\bar{X} = 4.87$, $SD=0.342$) คิดเป็นร้อยละ 97.4 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 4.86$, $SD=0.350$) คิดเป็นร้อยละ 97.2 และการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยที่มีโรครุนแรง ($\bar{X} = 4.85$, $SD=0.360$) คิดเป็นร้อยละ 97 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น	4.89	0.316	มากที่สุด	1
การส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ	4.81	0.391	มากที่สุด	2
รวม	4.85	0.354	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.11 งานด้านการศึกษาสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, $SD=0.354$) คิดเป็นร้อยละ 97 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.89$, $SD=0.316$) คิดเป็นร้อยละ 97.8 และการส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ ($\bar{X} = 4.81$, $SD=0.391$) คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
กระบวนการลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติงาน	4.87	0.334	มากที่สุด	1
กระบวนการงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.389	มากที่สุด	2
กระบวนการงานสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.402	มากที่สุด	3
รวม	4.83	0.375	มากที่สุด	3

จากตารางที่ 4.12 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, $SD=0.375$) คิดเป็นร้อยละ 97 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ กระบวนการลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.87$, $SD=0.334$) คิดเป็นร้อยละ 97.4 กระบวนการงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$, $SD=0.389$) คิดเป็นร้อยละ 96.4 และกระบวนการงานสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.80$, $SD=0.402$) คิดเป็นร้อยละ 96.4 ตามลำดับ

จากการสำรวจเก็บข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจากการมาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา แยกตามรายข้อได้ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. การพัฒนาหมู่บ้านให้ทั่วถึง	10	2.50
2. สนับสนุนงบประมาณด้านต่างๆ ให้กับชุมชน	10	2.50
3. ส่งเสริมการจ้างงานให้กับชุมชน	10	2.50
4. ปรับปรุงเรื่องสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น น้ำ เป็นต้น	10	2.50
5. ปรับปรุงซ่อมแซมถนนที่ชำรุด	20	5.0
6. ควรพัฒนาหมู่บ้านอย่างจริงจังให้เห็นเป็นรูปธรรม	20	5.0
รวม	80	20.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ข้อเสนอแนะผู้ใช้บริการมีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 มีความต้องการเห็นการพัฒนาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงอย่างเป็นรูปธรรม โดยพัฒนาให้ทั่วถึงในทุกๆ หมู่บ้าน นอกจากนี้ยังมีความต้องการในเรื่องสนับสนุนงบประมาณต่างๆ ให้กับชุมชน ส่งเสริมการจ้างงาน ปรับปรุงเรื่องน้ำประปาชุมชนมีการซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เป็นต้น

4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สามารถแสดงผลการทดสอบสมมุติฐานได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ (n = 400)

ประเด็น	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.83	.159	4.82	.155	.453	.651
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	.133	4.85	.127	.272	.786
3. ด้านช่องทางในการบริการ	4.77	.231	4.80	.210	-1.388	.166
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	.147	4.81	.142	.075	.941

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ (n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	.317	.867
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.580	.678
3. ด้านช่องทางในการบริการ	4.193	.002**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.345	.847

*P<0.05 **P<0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ พบว่า มีเพียงความพึงพอใจทางด้านช่องทางการให้บริการ ที่มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 เท่านั้น ในขณะที่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกัน และผลของการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการต่ออายุ

อายุ	18-30 ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป
	4.67	4.81	4.76	4.81	4.79
18-30 ปี	4.67	-1.40**	-.09*	-.13**	-.24**
31-40 ปี	4.81		.05	.01	-.10
41-50 ปี	4.76			-.44	-.15*
51-60 ปี	4.81				-.11

*P<0.05 **P<0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 นอกจากนี้ผู้ตอบที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ยังมีความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ (n = 400)

ประเด็น	สถานภาพ				t	Sig
	โสด		สมรส			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.85	.162	4.82	.153	1.228	.220
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	.121	4.86	.131	-.058	.953
3. ด้านช่องทางในการบริการ	4.79	.225	4.78	.219	.263	.793
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	.135	4.81	.144	-.423	.673

จากตารางที่ 4.17 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา
(n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	.512	.767
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.826	.532
3. ด้านช่องทางในการบริการ	.968	.437
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.146	.981

จากตารางที่ 4.18 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ (n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	.570	.684
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	.753	.557
3. ด้านช่องทางในการบริการ	.237	.917
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.509	.99

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ (n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	.909	.459
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.319	.057
3. ด้านช่องทางในการบริการ	3.636	.006**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	.256	.906

*P<0.05 **P<0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ โดยรวมในทุกด้านพบว่า มีเพียงด้านช่องทางในการให้บริการเท่านั้น ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนในด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ต่อรายได้

อายุ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.84	4.80	4.73	4.84	4.79
5,001-10,000 บาท	4.84	.46	.11**	.01	-.09
10,001-20,000 บาท	4.80		.07**	-.04	-.14
20,001--30,000 บาท	4.73			-.11**	-.20
20,001--30,000 บาท	4.84				-.10

*P<0.05 **P<0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบที่มีรายได้ในช่วงอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.22 ผลการสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้านภูมิศาสตร์

ความต้องการสาธารณะ	ข้อมูลทั่วไป (ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์)					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	-	-	-	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-	-	-	-	-	-
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	-	✓	-	-	-	✓
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.22 สรุปได้ว่าเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกปัจจัยด้านประชากร ศาสตร์ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับอายุ และรายได้ มีความพึงพอใจแตกต่างในด้านช่องทางการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างจากการนำหลักการจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การทดสอบค่าความแตกต่าง (t-test for Independent Samples) จำแนกตาม อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ (F-test One Way Analysis of Variance) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least-Significant Difference: LSD เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยนำเสนอการสรุปผลการวิจัยตามหัวข้อดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.5 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ มีอายุ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.1 มีอายุ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8 มีอายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.0 โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมามีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 12.5 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมาคือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.5 ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 2.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.8 และจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็น

ร้อยละ 45.0 รองลงมาคือมีอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา คิดเป็นร้อยละ 44.0 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 7.2 มีอาชีพพนักงานบริษัท/โรงงาน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และมีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.3 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.0 และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประเภทของงานบริการที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มาใช้บริการโดยส่วนใหญ่จะเป็นงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.5 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 15.0 และงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เรื่องที่ขอใช้บริการเป็นการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 34.5 เรื่องการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ 20.0 เรื่องของการชำระภาษีต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 16.8 ขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 13.5 การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 6.0 การขอจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 5.0 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 3.0 และการใช้ Internet ตำบล คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด **คิดเป็นร้อยละ 97.2** และแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านช่องทางในการบริการ ตามลำดับ และสามารถสรุปเป็นรายด้านดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงตรงมากที่สุด รองลงมาคือ ความเต็มใจในการให้บริการและมีความรวดเร็ว การแต่งกายมีความเหมาะสมและการให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัย การต้อนรับในการให้บริการและมีความเอาใจใส่และความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ ความสุจริตซื่อตรง กิริยาท่าทาง ความสุภาพ และวาจาไพเราะน่าฟัง ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในความสะอาดของห้องสุขา มากที่สุดรองลงมาคือ มีจุดคัดกรองความปลอดภัย เช่น จุดวัดอุณหภูมิ เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น ความเพียงพอของที่จอดรถ ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้และความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการและความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ และความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

ด้านขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนอยู่ มากที่สุด รองลงมาขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ตามลำดับ

ด้านช่องทางในการบริการ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ รองลงมาคือมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ มีการจัดประชุมเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และ มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม รองลงมาคือ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการต่อสาธารณะ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมและมีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม การดำเนินงานของโครงการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรมและประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้จากการดำเนินโครงการ ตามลำดับ

ผลสรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่างานพัฒนาการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ สังคมและงานด้านการศึกษา งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ตามลำดับ สามารถแยกสรุปเป็นรายหน่วยงานผู้ให้บริการดังต่อไปนี้

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจในการสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ มากที่สุด รองลงมาคือ การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส และการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยที่มีโรคเรื้อรัง ตามลำดับ

งานด้านการศึกษาสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจในการสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น มากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ

งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับรองระวางแนวเขตที่ดินมากที่สุด รองลงมาคือ การควบคุมแนวเขตทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์และการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ปรับปรุงถนน ภูมิทัศน์ ไฟฟ้าและประปา และการควบคุมการก่อสร้างอาคารตาม พรบ.การควบคุมอาคาร ตามลำดับ

งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีอากรรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีประชาชนมีความพึงพอใจในกระบวนการลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือ กระบวนการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกระบวนการสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

เพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 นอกจากนี้ผู้ตอบที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ยังมีความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ ประชาชนที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการน้อยกว่าผู้ตอบที่มีรายได้ในช่วงอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านช่องทางการบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของสัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใดใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร ซึ่งพบ ประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใดใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งมีความสอดคล้องกับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับรุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด และงานวิจัยของ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559). ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน รวมถึงยังสอดคล้องกับกาพนก ชวชู (2556). ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด สำหรับเรื่องการให้บริการของผู้รับบริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่างานพัฒนาการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ สังคมและงานด้านการศึกษา งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี สอดคล้องกับรุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม มากที่สุด และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่นๆ น้อยที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1) อายุ และรายได้มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมาซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนที่มีอายุ 18-30 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าทุกช่วงอายุ ในด้านของช่องทางในการบริการ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการเพิ่มมากขึ้นในประเด็นของการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร ให้ทั่วถึง ควรมีการจัดประชุมเพื่อเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสาร มีการให้การให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า หรือมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) การจัดโครงการ ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด เสนอโครงการ รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมหรือโครงการที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นโดยที่ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการพัฒนาปรับปรุงความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อาจมีพัฒนา ปรับปรุง แนวคิด 5 ส. มาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติที่ชัดเจนถึงการ ทำกิจกรรม รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงานกิจกรรมที่มีความเหมาะสม และมีการตรวจติดตามอยู่เสมอ รวมถึงการให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้ที่มีความสนใจอาจแนวทางการศึกษาวิจัยนี้ไปใช้ในการศึกษากับหน่วยงานอื่นที่ใกล้เคียงกันเพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่นที่แตกต่างกันหรือบริบทในการบริหารงานที่แตกต่างกันเป็นต้น

2) การศึกษาวิจัยนี้มีการเลือกพื้นที่ในการศึกษาวิจัยเฉพาะจงที่ตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้สนใจอาจใช้วิธีการศึกษาวิจัยนี้ ในเขตพื้นที่อื่นแล้วทำการเปรียบเทียบซึ่งจะทำให้ได้ผลของการศึกษาวิจัยในมุมมองอื่น

3) การศึกษาวิจัยนี้เป็นการใช้แนวคิดประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านช่องทางในการบริการ ซึ่งผู้ที่มีความสนใจอาจมีการประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ในการประเมินความพึงพอใจในองค์การ/หน่วยงานอื่นได้

บรรณานุกรม

- กาพกนก ช่วยชู (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองท้องถิ่น. สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์. ฉบับที่ 14(1): 111-124.
- กุลธน ธนาพงศธร (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- คณิต ไช่มุกด์ (2546). สถิติพื้นฐาน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี: บริษัทสำนักพิมพ์น้ำฝน
จำกัด
- จรัส สุวรรณมาลา (2539). สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่
อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์ (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการ-
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชุตีรัตน์ เจริญสุข (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบ
สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลวังวน. รายงานการวิจัย
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- दनัย เทียนพุ่ม (2543). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ดุขฎิวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. การ
ประชุมวิชาการ ระดับชาติและนานาชาติครั้งที่4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียง
เหนือ.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2557). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง).
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล
ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร (2553). ระเบียบวิธีการวิจัย : แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ.
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย จำกัด.

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ผจญจิตต์ พูลศิลป์ (2551). การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง . มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา/พระนครศรีอยุธยา.

พินท ทองพูน (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:กรุงเทพฯ.

ภณิดา ชัยปัญญา (2541)ภณิดา ชัยปัญญา (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภักดีโพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การประชุม วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช (2544)

รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ ธารทิพย์ พจน์สุภาพ อาจารย์ยี่ ประจวบเหมาะ และไกล่รุ่ง กระแสสินธุ์ (2560). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. วารสารสารสนเทศ ปีที่ 16 (1): 37-47.

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำ หน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิตรการพิมพ์.

วันชัย แก้วศิริโกมล (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. 18-30 ปี ☐ 2. 31-40 ปี ☐ 3. 41 – 50 ปี
☐ 4. 51 – 60 ปี ☐ 5. 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส ☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง
4. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา
☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี
☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. อาชีพ ☐ 1. เกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน ☐ 2. ทำงานบริษัท
☐ 3. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
☐ 5. รับจ้างทั่วไป ☐ 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 50,001 – 10,000 บาท
☐ 3. 10,001 – 20,000 บาท ☐ 4. 20,001 – 30,000 บาท
☐ 5. มากกว่า 30,001 บาท
7. ประเภทของงานบริการที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
☐ 2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
☐ 3. งานด้านการศึกษา
☐ 4. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

8. เรื่องที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | ☐ การขอรับเบียร์ยังชีพต่างๆ |
| ☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | ☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ☐ การใช้ Internet ตำบล | ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| ☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | ☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| ☐ การชำระภาษี ต่างๆ | ☐ อื่น ๆ(ระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว					
1.3 การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว)					
1.4 ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 กิริยาท่าทาง ความสุภาพ					
2.2 วาจาไพเราะน่าฟัง					
2.3 การต้อนรับในการให้บริการและมีความเอาใจใส่					
2.4 การแต่งกายมีความเหมาะสม					
2.5.ความเต็มใจในการให้บริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.6 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม					
2.7 การให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม					
2.8 ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ					
2.9 ความสุจริตซื่อตรง					
3. ด้านช่องทางในการบริการ					
3.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
3.2 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
3.3 การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
3.4 มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์					
4.2 ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์					
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4.4 ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ					
4.5 ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ					
4.6 ความสะอาดของห้องสุขา					
4.7 ความเพียงพอของที่จอดรถ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4.9 มีจุดคัดกรองความปลอดภัย เช่น จุดวัดอุณหภูมิ เจล แอลกอฮอล์ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม					
3. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					
4. การดำเนินงานของโครงการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการต่อสาธารณะ					
6. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ/กิจกรรม					
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหา					
8. ประโยชน์ที่ประชาชนในท้องถิ่นได้จากการดำเนินโครงการ					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงาน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
1.1 การควบคุมแนวเขตทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์					
1.2 การควบคุมการก่อสร้างอาคารตาม พรบ.การควบคุมอาคาร					
1.3 การรับรอง ระวังแนวเขตที่ดิน					
1.4 การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ปรับปรุงถนน ภูมิทัศน์ ไฟฟ้าและประปา					
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
2.1 การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยที่มีโรคเรื้อรัง					
2.2 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส					
2.3 การสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ					
3. งานด้านการศึกษา					
3.1 การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น					
3.2 การส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ					
4. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
4.1 กระบวนการลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติงาน					
4.2 กระบวนการงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.3 กระบวนการสิ่งอำนวยความสะดวก					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

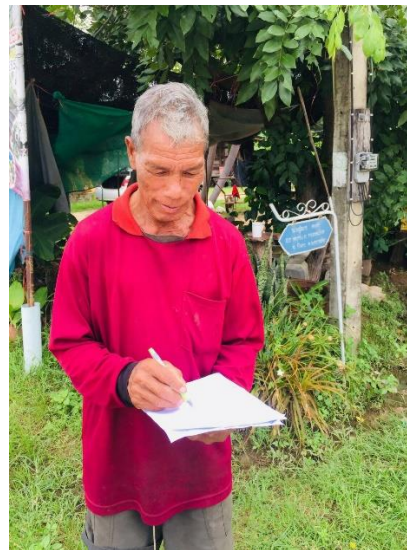
ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถามค่ะ/ครับ

ภาคผนวก ข
รูปภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล











ประวัตินักวิจัย

1.1 ภาษาไทย นางสาวสุกานดา กลิ่นขจร

1.2 ภาษาอังกฤษ Miss Sukanda Klinkhajon

2. ตำแหน่งทางวิชาการ -

3. ตำแหน่งทางการบริหาร :-

4. สังกัดสาขาวิชา : การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

วิทยาเขต ศูนย์กลางนครราชสีมา

5. ที่อยู่ติดต่อได้

บ้านเลขที่ 744 หมู่ที่ - ตรอก/ซอย -

ถนนสุนทรารายณ์

แขวง/ตำบล ในเมือง เขต/อำเภอ เมือง

จังหวัด นครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30000

โทรศัพท์ - โทรสาร 044-233076

โทรศัพท์มือถือ 085-4975566 อีเมลล์ ow.sukanda@gmail.com

6. วุฒิการศึกษา

- ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)

- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.)

- บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.)

7. สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ

- การจัดการทั่วไป การจัดการอุตสาหกรรม

ประวัตินักวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล :

1.1 ภาษาไทย นายอนิรุท พิพัฒน์ประภา

1.2 ภาษาอังกฤษ Mr. Anirut Pipatprapa

2. ตำแหน่งทางวิชาการ : -

3. ตำแหน่งทางการบริหาร ผู้ช่วยอธิการบดี

4. สังกัดสาขาวิชา : การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

วิทยาเขต ศูนย์กลางนครราชสีมา

5. ที่อยู่ติดต่อได้

บ้านเลขที่ 744 หมู่ที่ - ตรอก/ซอย -

ถนนสุนทรารายณ์

แขวง/ตำบล ในเมือง เขต/อำเภอ เมือง

จังหวัด นครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30000

โทรศัพท์ - โทรสาร 044-233076

โทรศัพท์มือถือ 094 8909624 อีเมลล์ anirut87@hotmail.com

6. วุฒิการศึกษา - Ph.D. industrial management

- การจัดการมหาบัณฑิต (กจ.ม.)

- บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.)

7. สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ - การจัดการอุตสาหกรรม