



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพะวียง

อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ 2567

โดย ศูนย์บริการวิชาการด้านบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

บทสรุปผู้บริหาร

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

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.7 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.4 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการบริการ คิดเป็นร้อยละ 98 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.4 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 แสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.95$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.93$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.90$) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และมีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 แสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสารเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$) ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$) และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.87$, $SD=0.378$) ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 แสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.90$) ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

($\bar{X} = 4.87$) ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ แก้อื้อสำหรับผู้ติดต่อ ($\bar{X} = 4.85$) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการและ ความพึงพอใจของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.83$) ตามลำดับ

4) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 แสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.86$) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.8 โดยแสดงเป็นส่วนงานตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านรายได้ คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 98 ด้านงานโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.8 และด้านการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 97.4

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1) สถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานภาพโสดจะมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทางในการให้บริการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสและหม้าย/หย่าร้าง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น และอยากให้มีการพัฒนาเรื่องของบุคลิกภาพของผู้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นโดยอาจมีการเน้นด้านของจิตสาธารณะในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เป็นต้น รวมถึงการมี การเพิ่มช่องทางในการให้บริการมากขึ้น เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

2) การพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนด้วยการบูรณาการกิจกรรมซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบล มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด เสนอโครงการ รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมหรือโครงการที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นโดยที่ประชาชนมีส่วนร่วมซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะมีการประชุมเพื่อรับฟังปัญหาของชุมชน การจัดกิจกรรมพัฒนาหมู่บ้าน ชุมชน เป็นต้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ค
สารบัญภาพ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	2
1.5 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.7 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ	7
2.1.2 ความพึงพอใจกับการบริการ	7
2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ	10
2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	11
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 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาคีรัฐ	16
2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	18
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
3.1 วิธีดำเนินการวิจัย	45
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	46
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	49
3.5 ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	50
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4 ผลการวิจัย	53
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	54
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	56
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัด นครราชสีมา	62
4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	65
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
5.1 สรุปผลการวิจัย	70
5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย	72
5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	78
ภาคผนวก ข รูปภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	82
ประวัตินักวิจัย	105

สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ภาพที่ 2-1 วงจรความสำเร็จในการบริการ	9

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน	47
ตารางที่ 3.2 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	50
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม	54
ตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง	57
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	58
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	59
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	60
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ	61
ตารางที่ 4.7 สรุปภาพรวมผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	62
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	63
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	63
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการศึกษา	64
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านรายได้	64
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา	66
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ	66
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการต่อสถานภาพ	67
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านช่องทางใน การให้บริการต่อสถานภาพ	67
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับ การศึกษา	68
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ	68
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้	69
ตารางที่ 4.20 ผลการสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัย ด้านภูมิศาสตร์	69

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 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 มีหน้าที่ ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ค้ำครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลักและถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ดังพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากร ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1

พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ท้องถิ่นเกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี พัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาส และความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยผลของการสำรวจนี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมาที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยนี้เป็นการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 20 หมู่บ้าน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ งานวิจัยนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลของประชาชน ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้กำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2567

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

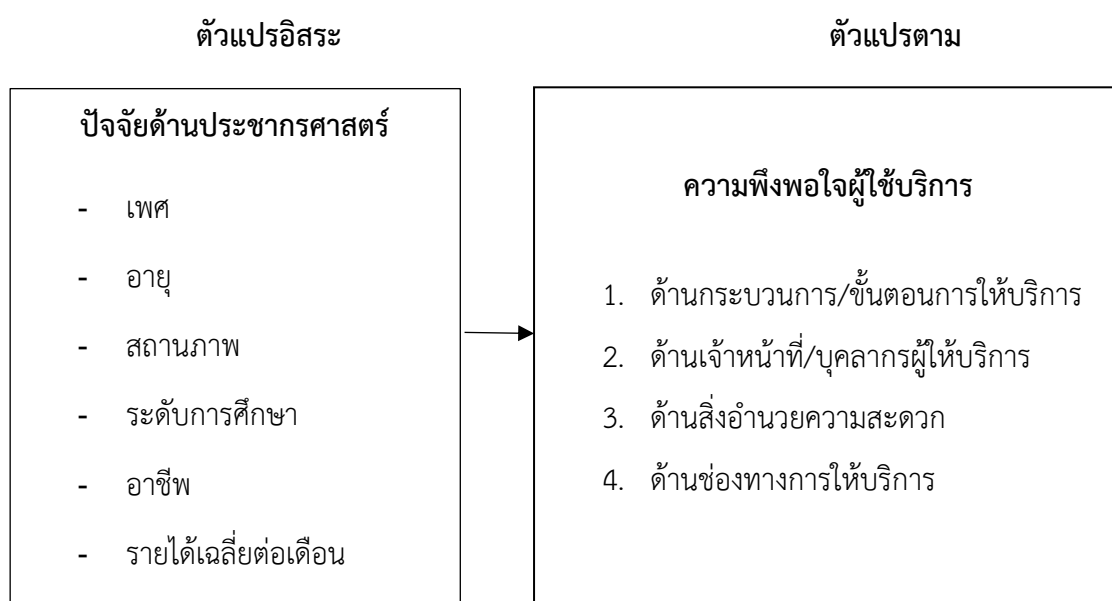
การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ดังภาพที่ 1-1

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) งานด้านรายได้ โดยรายการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

โดยผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ

1.6.2 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการวางแผนในการให้บริการในด้านต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

1.6.3 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวางแผน เพื่อพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1.7.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความรวดเร็ว มีการจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) และแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา ที่มีหน้าที่ให้บริการมีกิริยาท่าทางสุภาพ วาจาไพเราะ น่าฟังต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เที่ยงธรรม สุจริต ซื่อตรง

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การบริหารจัดการอาคารสถานที่เครื่องมือเครื่องใช้ ที่มีไว้สำหรับให้บริการประชาชน ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ความสะอาด เป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของห้องสุขา และความเพียงพอของที่จอดรถ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางในการให้บริการอื่น คือ มีการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย โทรศัพท์ เว็บไซต์ (Website) เฟสบุ๊ก (Facebook) มีตู้รับฟังแสดงความคิดเห็น และมีการให้บริการในช่องทางอื่นๆ เช่น ไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า

1.7.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยนำเสนอแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อต่อไปนี้

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

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้ว ก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ชาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความสุขหรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

2.1 ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทฤษฎีของความสุขที่พอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2.2 ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทฤษฎีของความสุขที่พอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

2.3 ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทฤษฎีนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (ผจงจิตต์ พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) แตกต่างกัน ดังนี้

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

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

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

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบาย ที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจการยกย่อง การได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

2.1.2 ความพึงพอใจกับการบริการ

วาทรา (Vavra., 1992 : 139) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในงานบริการของผู้บริโภค คือ ความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำเสนอสินค้า และบริการ ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค

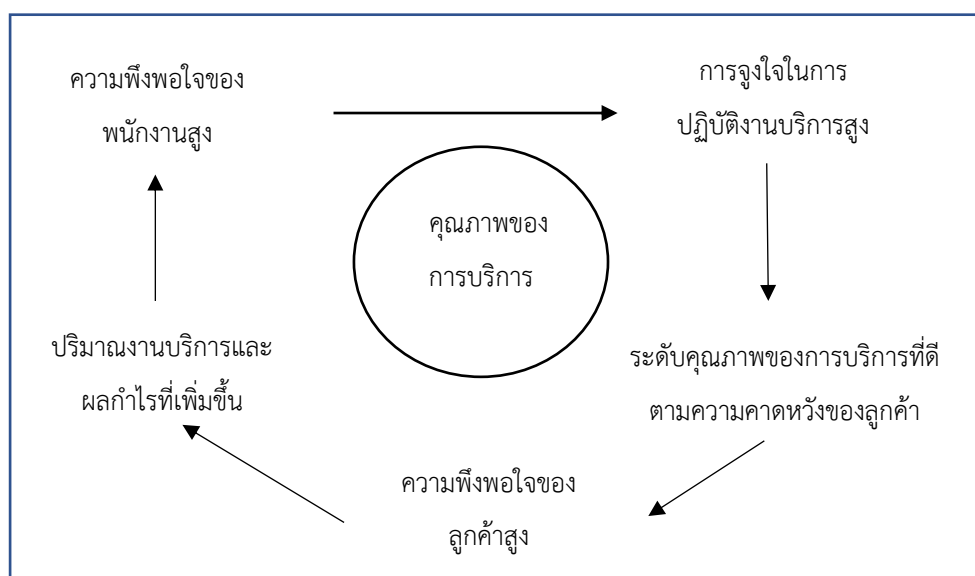
เพียร์สัน (Person. 1993 : 14) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคคือ การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภคได้ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจและเมื่อมีการซื้อหรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป

दनय เทียนพุม (2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นการทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่พอใจ 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 ผู้รับบริการจะประเมินความพึงพอใจในการ โดยรับรู้จากองค์ประกอบซึ่งองค์การบริการจัดเตรียมไว้ให้ลูกค้าใน 3 ประเภท ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เช่น ธนาคารมีบริการประเภท ฝาก ถอน การให้สินเชื่อ ฯลฯ โรงแรม มีการให้บริการห้องพัก การจัดเลี้ยง เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบตกแต่งของสถานที่ การใช้อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เป็นต้น
3. การนำเสนอบริการ ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการ เช่น อธิยาศัยไมตรีของพนักงาน บุคลิกภาพ อากัปกิริยา การสื่อสารโต้ตอบ การเอาใจใส่ เป็นต้น

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

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนว่ามีระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดและต้องการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้อง มีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1) ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3) ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามักมีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

4) สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

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 ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

4) ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

5) ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

6) การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

7) คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไป ตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของ การบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิด ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของ ความพึงพอใจในการบริการได้

2.1.5 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่รับบริการ หรือผู้ที่มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความ

เป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

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

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเท ในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.1.6 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องการวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความ คิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ 1) การใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ 2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะ แสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมี ระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดในการวัดความพึงพอใจดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบสอบถามเป็นใช้เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็น การให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี 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 คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

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

- 4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

- 4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความ ต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่ พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

2.2.2 ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการบริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการ บริการ นักการตลาดบริการควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการกระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีที่ลูกค้าต้อง บริการตนเอง จะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่าง ๆ เช่น โรงภาพยนตร์ หรือร้านซักแห้ง เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบกระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการ ธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อ รูปแบบของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่ระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่ระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควรพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุม คุณภาพ และลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจาก มาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการ รับจัดงาน

แต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการ ถ่ายเอกสาร เป็นต้น

2.2.3 สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ ให้บริการ การตกแต่งล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน หอพักน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการ ให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและ อยากที่จะเข้าไปใช้บริการ (ธีรกิติ นวรัตน์ อยู่ธยา, 2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและ องค์ประกอบต่างๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคาร สำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่ง สถานที่ ล็อบบี้ ลาน จอดรถ สวน หอพักน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์

หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ ชูติรัตน์ เจริญสุข (2546) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาด บริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้ 1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจาก คู่แข่งขัน เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น 2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะ เด่นและระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น 3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลานจอดรถ สวน หอพักน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและ อยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะ ถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม นอกจากนี้ เลื่อนใส ใจแจ้ง (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ 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

กุลธนา ชนาพงศธร (2528, หน้า 303 - 304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่ องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากเกินไป

MaxWeber (1966) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.4 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา

1. ด้านกายภาพ

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

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

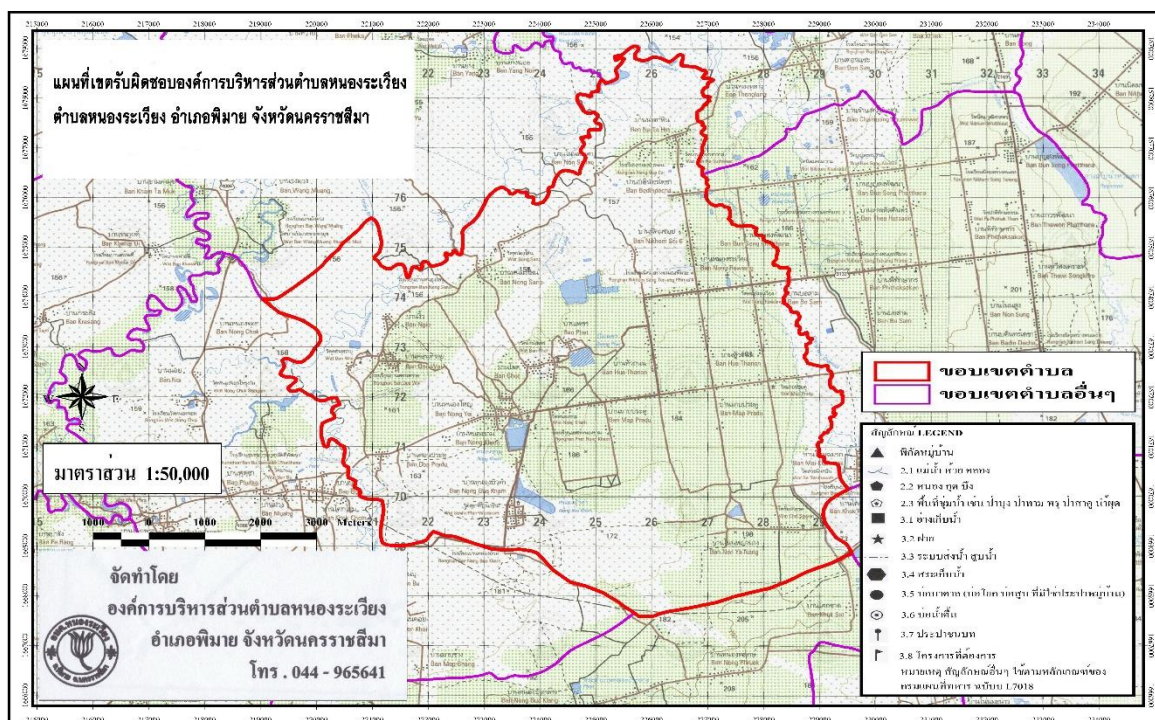
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อยู่ทางทิศใต้ของที่ว่าการอำเภอฟิมมาย ตั้งอยู่เลขที่ 192 หมู่ที่ 2 ตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา มีระยะทางจากอำเภอฟิมมาย ประมาณ 21 กิโลเมตร และระยะห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 55 กิโลเมตร

อาณาเขต

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

ทิศเหนือ	ติดต่อ	ตำบลธารละหลอด และตำบลในเมือง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	ตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อ	ตำบลจักราชและตำบลหนองพลวง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	ตำบลหนองพลวง อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ตั้งอยู่ที่ราบลุ่ม และที่ดอน มีแม่น้ำสำคัญไหลผ่าน ได้แก่ลำน้ำจักราช มีหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ติดเขตแม่น้ำลำจักราชได้แก่ หมู่ที่ 13 ,3,4,11,10 และลำฉมวก หมู่บ้านที่ตั้งอยู่ติดเขตแม่น้ำลำฉมวก ได้แก่ หมู่ที่ 7, 8, 9, 17 และ 19 และหมู่บ้านที่ตั้งอยู่บนที่ดอนไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2, 5, 6, 12, 14, 15, 16, 18 และ 20 หมู่บ้านที่ตั้งอยู่บนที่ดอนจะได้รับผลกระทบจากน้ำป่าไหลหลากในช่วงฤดูฝน

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบล จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศแบบมรสุม ซึ่งแบ่งได้ 3 ฤดู คือ ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่านทะเลและมหาสมุทร ทำให้มีอากาศชุ่มชื้น และ ฝนตกชุก ส่วนฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพัดเอาความหนาวเย็นและความแห้งแล้งมา สำหรับฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนเมษายนซึ่งมีอากาศร้อน และ อบอ้าวการวิเคราะห์ช่วงฤดูเพาะปลูกพืช ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาช่วงเวลาที่เหมาะสมในการปลูกพืช ดังนี้

ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมในการเพาะปลูก อยู่ในช่วงตั้งแต่ปลายเดือนเมษายนถึงกลางเดือนพฤศจิกายน และมีความชื้นหลงเหลืออยู่ในดินพอเพียงสำหรับปลูกพืชไร่ พืชผักอายุสั้นหลังจากหมดฤดูฝนประมาณหนึ่งเดือน และอาจใช้แหล่งน้ำในไร่นาช่วยเสริมการเพาะปลูกได้บ้าง แต่ทั้งนี้ควรวางแผนจัดระบบการปลูกพืชให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ และจากการวิเคราะห์สภาพภูมิอากาศและความต้องการน้ำ ซึ่งสามารถปลูกข้าว พืชไร่ ไม้ผล และไม้ยืนต้นได้ดี

ช่วงเวลาที่ไม้เหมาะสมต่อการเพาะปลูก ซึ่งมีปริมาณน้ำฝนและการกระจายน้ำหรือไม่เพียงพอต่อการเจริญเติบโตของพืช อยู่ในช่วงปลายเดือนพฤศจิกายนถึงกลางเดือนเมษายนของทุกปี ในช่วงเวลาดังกล่าวถ้าได้รับน้ำชลประทานช่วยก็สามารถปลูกพืชฤดูแล้งได้

1.4 ลักษณะของดิน

จากการศึกษาแผนที่การใช้ที่ดินของกรมพัฒนาที่ดินพบว่าตำบลหนองระเวียง มีกลุ่ม ชุดดิน 7 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มชุดดินที่ 4 เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินมีสีน้ำตาลปนเทาหรือมีสีน้ำตาลดินชั้น

ล่างสีน้ำตาลปนเทา หรือสีน้ำตาลหรือสีเทาปนเขียวมะกอกมีจุดประสีน้ำตาลปนเหลืองแก่อาจพบก้อนปูนก้อนสารเคมีผสมพวกเหล็กและแมงกานีสในชั้นล่าง การระบายน้ำเลว พื้นที่ที่พบจะเป็นที่ราบเรียบหรือที่ราบลุ่มระหว่างคันดินริมน้ำ ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติปานกลาง ปฏิกริยาดินเป็นค่าความเป็นกรด - ด่าง ประมาณ 5.5-6.5

พื้นที่ที่พบบริเวณ บ้านนาตาหิน และบ้านโนนสะเคา 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 ส่วนดินล่างเป็นดิน

ร่วนเหนียวปนทราย มีสีเทาหรือสีน้ำตาลอ่อน พบจุดประสีน้ำตาล สีเหลืองหรือสีแดงปะปนกัน เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ สภาพพื้นที่ ที่พบจะเป็นที่ราบเรียบ เป็นดินลึก ดินมีการระบายน้ำค่อนข้างเลวถึงเลว 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 การปลูกพืชฤดูแล้งควรทำการยกร่องก่อนปลูก

3) กลุ่มชุดดินที่ 22 เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทราย สีเทาหรือน้ำตาลปนเทา มีจุดประสีน้ำตาลปนเหลือง อาจพบศิลาแลงในดินชั้นล่าง มีการระบายน้ำค่อนข้างเลวถึงเลว ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 4.5 – 5.5 ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ปลูกข้าว บริเวณที่พบได้แก่ หมู่ที่ 5,18, 7,8, 16, 9 พื้นที่ประมาณ 4,329 ไร่ ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ดินชุดนี้ เป็นที่ดอน ที่เป็นดินทราย 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 เพราะการระบายน้ำไม่ดีและน้ำแช่ขัง

4) กลุ่มชุดดินที่ 35 เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทราย ชั้นล่างเค็ม ดินร่วนเหนียวปนทราย สีน้ำตาลเหลือง และสีแดงเกิดจากวัตถุกำเนิดดินพวกตะกอนลำนํ้า การสลายตัวของหินเนื้อหยาบ พบบริเวณที่ลาดสูง ลาดชัน 3-20 % การระบายน้ำดีตามความอุดมสมบูรณ์ต่ำ ระดับน้ำใต้ดินต่ำกว่า 1.5 เมตร ความเป็นกรดเป็นด่าง 4.5-5.5 ปัญหาดินชุดนี้ ค่อนข้างเป็นทราย อุ้มน้ำได้น้อยถึงปานกลาง น้ำใต้ดินลึก ค่าความเป็นกรดสูง อยู่บนที่สูงมักขาดแคลนน้ำ พบที่ หมู่ที่ 5 พื้นที่ 780 ไร่

การจัดการในการปลูกพืช

- ข้าว ไม่เหมาะสมเนื่องจากเป็นที่สูง เหมาะในการปลูกข้าวไร่ พันธุ์ชีวมะจันทร์ จีนฮ่อ

- พืชไร่ ไม้ผล เนื่องจากเป็นที่สูงจึงใช้ในการปลูกพืชไร่ เช่น มันสำปะหลัง พันธุ์ระยอง และเกษตรศาสตร์ และอ้อยโรงงาน

5) **กลุ่มชุดดินที่ 40** เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทราย สีดินเป็นสีน้ำตาลอ่อนสีเหลืองหรือสีแดง เนื้อดินค่อนข้างเป็นทราย พืชที่ปลูกมีโอกาสขาดแคลนน้ำได้ง่าย ดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ และในบริเวณที่มีความลาดชันสูง จะเกิดการชะล้างพังทลายของหน้าดินได้ง่าย ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 4.5 – 5.5 ปัญหาในดินชุดนี้ เนื้อดินเป็นทรายจัดการอุ้มน้ำที่ไม่ดี ระดับน้ำใต้ดินต่ำมากบริเวณที่พบได้แก่ หมู่ที่ 5,6,15,7,8,11,13 พื้นที่ประมาณ 13,962 ไร่ ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ปลูกอ้อยและมันสำปะหลังและไม้ผล

6) **กลุ่มชุดดินที่ 41** เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินร่วน 50 ซม. ตอนบนเป็นดินทรายหรือดินทรายนดินร่วน สีดินเป็นสีน้ำตาลอ่อนหรือสีเหลืองปนน้ำตาล มีการระบายน้ำดีปานกลาง ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 6.0-8.0 ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ที่ดิน เนื้อดินค่อนข้างเป็นทรายจัด พืชที่ปลูกมีโอกาสเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำได้ง่าย แต่ถ้ามีฝนตกมากดินจะละ ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำมาก บริเวณที่มีความลาดชันสูง จะเกิดการชะล้างพังทลายได้ง่ายบริเวณที่พบได้แก่ หมู่ 6,7,5,19 เนื้อที่ประมาณ 13,260 ไร่ ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวใช้ปลูกอ้อยและมันสำปะหลัง

7) **กลุ่มชุดดินที่ 59** ดินมีความเหมาะสมกับพืชหลายชนิด เกิดจากตะกอนลำน้ำพัดพามาทับถมกัน มักพบในที่ราบลุ่ม การระบายน้ำค่อนข้างเลวถึงเลว สี ความอุดมสมบูรณ์ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับวัตถุกำเนิดดิน ส่วนมากมักมีก้อนกรวดเศษหินปะปนอยู่ด้วยปัญหาในการใช้ประโยชน์ดินชุดนี้ การระบายน้ำไม่ดี มีน้ำแช่ขังในฤดูฝนดินแฉะเกินไปในการปลูกพืชความเหมาะสม มีความเหมาะสมในการทำนาในฤดูฝน และปลูกพืชไร่อายุสั้นในฤดูแล้งเพราะดินมีความชื้นดี(หลังการเก็บเกี่ยวข้าว) พบชุดดินนี้หมู่ที่ 4, 5, 13, 9, 10, 11 เป็นพื้นที่ 3,237 ไร่ จากการวิเคราะห์สภาพการใช้ที่ดินของตำบลหนองระเวียง จะเห็นว่ามีการทำเกษตรกรรม เป็นหลักโดยพื้นที่เกษตรกรรมส่วนใหญ่เกษตรกรใช้ทำไร่อ้อย ไร่มันสำปะหลัง ทำนาปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ (โคนม)

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลหนองระเวียง ประกอบด้วย จำนวน 20 หมู่บ้าน โดยมีผู้ใหญ่บ้านปกครองหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ผู้ใหญ่บ้าน
1	บ้านหนองใหญ่	นายสุนทร พลองพิมาย
2	บ้านหนองขาม	นายสมชาย อาศัยป่า
3	บ้านดอนหวาย	นายอัคเดช ขอจงสุข
4	บ้านจั่ว	นายคมสันต์ เชื้อฟุ้ง
5	บ้านหนองบัวคำ	นายสุวรรณ แพงไธสง
6	บ้านหนองระเวียง	นายประจักษ์ อาศัยกลาง
7	บ้านมาบประคู้	นายจำลอง ราวพิมาย
8	บ้านโนนหญ้านาง	นายสมชาย สันโดษ (กำนัน)
9	บ้านนาตาหิน	นางสมปอง วาจาสัตย์
10	บ้านโนนสะอาด	นายเล็ก บานโพธิ์
11	บ้านหนองโสน	นายวินัย นักปราชญ์
12	บ้านเพชร	นายทรงพล ปัญญาแจ้งสกุล
13	บ้านดอนประคู้	นายเฉลิม กล้าถูก
14	บ้านหัวถนน	นางลำพู นวลไธสง
15	บ้านโจด	นายสำรวย กังวานกิจตระกูล
16	บ้านก้าวพัฒนา	นางสุทิน หนีกระโทก
17	บ้านหนองกุ้งงาม	นายกร นราพันธ์
18	บ้านน้ำตาลพัฒนา	นางจิตาภา แสนแจ็ก
19	บ้านใหม่ทิพย์ประชา	นายสุชาติ พวงพิมาย
20	บ้านทรัพย์โพธิ์งาม	นายด้อย กุศล

2.2 การเลือกตั้ง

ตำบลหนองระเวียง มีการเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน และมีการเลือกตั้งผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ล่าสุด มีจำนวน 20 หมู่บ้าน แยกเป็น

คณะผู้บริหารท้องถิ่น

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	หมายเหตุ
1	นายภาชิต แสนแจ็ก	นายก อบต.ได้รับการเลือกตั้ง
2	นายปราณีศิลป์ ปราสาทสูง	รองนายก อบต.ได้รับการแต่งตั้ง
3	นายสมควร อาศัยไร่	รองนายก อบต.ได้รับการแต่งตั้ง
4	นายสมัย ดิกกล้า	เลขานุการนายก อบต.ได้รับการแต่งตั้ง

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำนวน หมู่บ้านละ 1 คน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชื่อ – สกุล	หมายเหตุ
1	หนองใหญ่	นางบรรจง ร่มเรียง	ได้รับการเลือกตั้ง
2	หนองขาม	นายพูน แดกโพธิ์	ได้รับการเลือกตั้ง
3	ดอนหวาย	นายชัยยงค์ พอดี	ได้รับการเลือกตั้ง
4	จั่ว	นายสายชล ยิ้มน้อย	ได้รับการเลือกตั้ง
5	หนองบัวคำ	นายประดิษฐ์ ชัยสิทธิ์	ได้รับการเลือกตั้ง
6	หนองระเวียง	นายสมพงษ์ มิตสันเทียะ	ได้รับการเลือกตั้ง
7	มาบประดู่	นางลำยงค์ ราวพิมาย	ได้รับการเลือกตั้ง
8	โนนหญ้านาง	นายวีรวัฒน์ มาตรวังแสง	ได้รับการเลือกตั้ง
9	นาตาหิน	นายชูชาติ เทือกพุทรา	ได้รับการเลือกตั้ง
10	โนนสะอาด	นางสาวมัทนา อิ่มเพ็ง	ได้รับการเลือกตั้ง
11	หนองโสน	นายณรงค์ มิ่งพิมาย	ได้รับการเลือกตั้ง
12	เพชร	นายณรงค์ศักดิ์ รวมพิมาย	ได้รับการเลือกตั้ง
13	ดอนประดู่	นายบัญญัติ ทะเลดอน	ได้รับการเลือกตั้ง
14	หัวถนน	นายบุญเสริม กรวดกระโทก	ได้รับการเลือกตั้ง
15	โจด	นายประภากร อยู่เย็น	ได้รับการเลือกตั้ง
16	ก้าวพัฒนา	นางสวัสดี เยี่ยงอย่าง	ได้รับการเลือกตั้ง
17	หนองกุ้งงาม	นายมนตรี เด่นดวง	ได้รับการเลือกตั้ง
18	น้ำตาลพัฒนา	นางจิรารรรณ สุตพลับ	ได้รับการเลือกตั้ง
19	ใหม่ทิพย์ประชา	นางสาวสุนันท์ กระพือพงษ์	ได้รับการเลือกตั้ง
20	ทรัพย์โพธิ์งาม	นายสำเร็จ มิ่งพิมาย	ได้รับการเลือกตั้ง

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

(ข้อมูล ณ เดือนวันที่ 1 ถึง 5 มีนาคม 2567

สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง)

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ปี 2565			ปี 2566			ปี 2567		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	หนองใหญ่	271	283	554	262	281	543	261	279	540
2	หนองขาม	332	344	676	331	344	675	331	339	670
3	ดอนหวาย	278	294	572	274	293	567	276	295	571
4	จั่ว	181	164	345	183	167	350	183	166	349
5	หนองบัวคำ	443	448	891	432	449	881	428	448	876
6	หนองระเวียง	279	263	542	280	260	540	283	256	539
7	มาบประดู่	200	203	403	196	202	398	196	198	394
8	โนนหญ้านาง	180	188	368	178	188	366	179	188	367
9	นาตาหิน	457	470	927	449	457	906	450	464	914
10	โนนสะเดา	120	101	221	119	99	218	119	97	216
11	หนองโสน	304	297	601	301	298	599	304	294	599
12	เพชร	458	444	902	460	446	906	459	447	906
13	ดอนประดู่	129	130	259	132	127	259	133	128	261
14	หัวถนน	180	178	358	175	173	348	174	172	346
15	โจด	418	371	789	413	368	781	412	371	783
16	ก้าวพัฒนา	362	356	718	364	352	716	368	351	719
17	หนองกุ้งงาม	344	315	659	341	310	651	340	305	645
18	น้ำตาลพัฒนา	84	70	154	81	69	150	81	67	148
19	ใหม่ทิพย์ประชา	212	208	420	215	213	428	212	211	423
20	ทรัพย์โพธิ์งาม	258	307	565	253	301	554	249	300	549
รวม		5,490	5,434	10,924	5,439	5,397	10,836	5,438	5,377	10,815

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

1) สถานศึกษาประถมศึกษา สังกัด สพฐ. และสังกัด อปท. มีโรงเรียน 6 แห่ง และเป็น
โรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 2 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อ / ที่ตั้ง	พิกัดตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	โรงเรียนเพชรหนองขาม หมู่ที่ 2	15.103851 , 102.431696	โรงเรียนขยายโอกาสจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล-ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6
2	โรงเรียนนิคมสร้างตนเองพิมาย 4 หมู่ที่ 6	15.129625 , 102.458764	โรงเรียนขยายโอกาสจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล- มัธยมศึกษาปีที่ 3
3	โรงเรียนหนองบัวลอย หมู่ที่ 9	15.151051 , 102.454068	จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล-ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
4	โรงเรียนบ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 5	15.081204 , 102.427467	จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล-ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
5	โรงเรียนบ้านดอนหวาย หมู่ที่ 3	15.116263 , 102.402010	จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล-ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
6	โรงเรียนบ้านหนองโสน หมู่ที่ 11	15.130999 , 102.418760	จัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล-ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง บ้านหนองขามหมู่ที่ 2	15.098691 , 102.428505	จัดการเรียนการสอนสำหรับเด็กเล็กอายุ 3 ปี
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง บ้านหนองระเวียงหมู่ที่ 6	15.132885 , 102.458133	จัดการเรียนการสอนสำหรับเด็กเล็กอายุ 3 ปี

4.2 การสาธารณสุข

ตำบลหนองระเวียงมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลหนองระเวียง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 ตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา (พิกัดตำแหน่ง 15.127001 , 102.459143)
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลหนองขาม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 ตำบลหนองระเวียง อำเภอฟิมมาย จังหวัดนครราชสีมา (พิกัดตำแหน่ง 15.105787 , 102.428697)

4.3 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง มีหน้าที่ในการสงเคราะห์ กลุ่มสตรี จำนวน 20 หมู่บ้าน กลุ่มเด็กเยาวชน จำนวน 20 หมู่บ้าน ผู้ด้อยโอกาสในสังคม ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ

จำนวนผู้สูงอายุ ที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

หมู่ที่	ปี 2565 (คน)	ปี 2566 (คน)	ปี 2567 (คน)
1	105	116	115
2	96	104	104
3	109	116	115
4	68	73	76
5	168	182	181
6	105	111	115
7	76	81	81
8	59	65	68
9	136	143	144
10	46	48	47
11	116	120	128
12	151	163	167
13	49	52	59
14	59	68	65

หมู่ที่	ปี 2565 (คน)	ปี 2566 (คน)	ปี 2567 (คน)
15	154	158	155
16	98	109	113
17	94	100	99
18	14	13	13
19	87	96	91
20	72	84	86
รวม	1,862	2,002	2022

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

จำนวนผู้พิการ ที่ได้รับเบี้ยความพิการ

หมู่ที่	ปี 2565 (คน)	ปี 2566 (คน)	ปี 2567 (คน)
1	21	20	20
2	14	14	15
3	24	24	21
4	9	8	8
5	29	28	28
6	14	14	15
7	9	9	10
8	6	6	7
9	27	27	30
10	6	5	4
11	12	12	12
12	25	24	24
13	8	9	11
14	6	7	8
15	34	36	37

หมู่ที่	ปี 2565 (คน)	ปี 2566 (คน)	ปี 2567 (คน)
16	14	14	14
17	24	23	25
18	1	1	1
19	12	12	10
20	10	10	11
รวม	305	303	311

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

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ถนนสายหลัก

ถนนลาดยาง ทางหลวงชนบท 3010 (โนนคอย-พิทักษากร) ผ่านบ้านใหม่ทิพย์ประชา หมู่ที่ 19 บ้านหนองระเวียง หมู่ที่ 6 บ้านทรัพย์โพธิ์งาม หมู่ที่ 20 บ้านก้าวหน้าพัฒนา หมู่ที่ 16 บ้านหนองใหญ่ หมู่ที่ 7 บ้านมาบประดู่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 5 (ระยะทาง 13 กิโลเมตร) ถนนลาดยาง ทางหลวงชนบท ผ่านบ้านมาบประดู่ หมู่ที่ 7 (ระยะทาง 4 กิโลเมตร)

ถนนสายสาขารอง 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

5.2 การไฟฟ้า

ประชากรที่มีไฟฟ้าใช้ครบถ้วนครอบคลุมทุกหมู่บ้าน แต่ยังมีบางครัวเรือนที่มีการขยายออกมาสร้างใหม่และยังขาดไฟฟ้าสาธารณะยังไม่ครอบคลุมจุดเสี่ยงของหมู่บ้าน

5.3 การประปา

ในเขตตำบลหนองระเวียง ประชาชนได้ใช้บริการน้ำประปา จำนวน 100% ของทุกหมู่บ้าน และมีประปาหมู่บ้าน จำนวน 25 แห่ง ดังนี้

ลำดับที่	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	ประปาหมู่บ้านจิว 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	สระน้ำหนองขามป้อม	15.085438 , 102.476624
11	ประปาหมู่บ้านนาตาหิน หมู่ที่ 9	บ่อบาดาล	15.150987 , 102.455569
12	ประปาหมู่บ้านโนนสะเดา หมู่ที่ 10	สระน้ำสันอ้อยช้าง	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	คลองตาแก้วลำจักราช	15.096275 , 102.401860
16	ประปาหมู่บ้านหัวถนน หมู่ที่ 14	บ่อบาดาล	15.119286 , 102.437115
17	ประปาหมู่บ้านโจด หมู่ที่ 15	สระน้ำหนองขาม	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	สระน้ำทรัพย์โพธิ์งาม	15.132775 , 102.448123

5.4 โทรศัพท์

มีการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเสารับสัญญาณโทรศัพท์ ในพื้นที่ 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

● มีหอกระจายข่าว

จำนวน 20 แห่ง

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ตำบลหนองระเวียง มีไปรษณีย์ หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่สะดวกรวดเร็ว สามารถเข้าถึงครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

6. ระบบเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพของประชาชนในตำบลหนองระเวียง ประชาชนส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ อาชีพรับจ้างทั่วไป ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

6.1 การเกษตร

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

6.2 การประมง

ตำบลหนองระเวียง มีผู้ประกอบอาชีพประมงโดยการเลี้ยงปลาด้วยการขุดบ่อละขุดบ่อเพื่อดักจับปลาในนา ซึ่งหลังจากเก็บเกี่ยวข้าว เกษตรกรบางรายมีการขายเหมาทั้งบ่อและบางรายสูบน้ำออกเพื่อจับปลาไปกินหรือขายเพื่อเสริมรายได้ และเลี้ยงกบในบ่อซีเมนต์ เพื่อไว้บริโภคในครัวเรือนและขายให้คนในชุมชน

6.3 การปศุสัตว์

ตำบลหนองระเวียง มีผู้ประกอบการอาชีพปศุสัตว์เลี้ยงโคนม ประมาณ 20 ราย เพื่อเป็นรายได้หลัก และจะเลี้ยงสัตว์ไว้กินเองในครัวเรือนหรือไว้ขาย อาทิจำพวกเช่น ไก่ เป็ด วัว ควาย สุกร ตำบลหนองระเวียง มีสัตว์เลี้ยงประเภท สุนัข แมว ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ไม่มีปศุสัตว์ประจำตำบล แต่มีการเฝ้าระวังเพื่อป้องกันโรคที่เกิดจากสัตว์

6.4 การบริการ

ตำบลหนองระเวียง มีผู้ประกอบการประเภทบริการ อาทิเป็นร้านค้า ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย โรงแรม/บ้านเช่าในเขตชุมชน ซึ่งเริ่มมีการบริการที่ทันสมัย ก้าวเข้าสู่เป็นชุมชนเมือง และ จำนวนสถานบริการมีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี จากการเก็บสถิติที่ผ่านมา จนถึงปัจจุบัน แยกเป็น

● โรงแรม / บ้านเช่า	จำนวน	5 แห่ง
● ร้านค้า	จำนวน	130 แห่ง
● ร้านค้าชุมชน	จำนวน	8 แห่ง
● ร้านอาหาร	จำนวน	14 แห่ง
● ร้านขายกาแฟ/ชา	จำนวน	3 แห่ง
● ร้านเกมส์/อินเทอร์เน็ต	จำนวน	3 แห่ง
● เต้นท์ขายรถมือสอง	จำนวน	1 แห่ง
● โรงสี	จำนวน	7 แห่ง
● โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	4 แห่ง
● ร้านเสริมสวย,ตัดผม	จำนวน	12 แห่ง
● ร้านซ่อมรถ	จำนวน	9 แห่ง
● ร้านปะยาง	จำนวน	4 แห่ง
● ร้านไดนาโม	จำนวน	1 แห่ง
● โรงกลึง	จำนวน	1 แห่ง
● ร้านทำรูป	จำนวน	2 แห่ง
● ร้านคาราโอเกะ	จำนวน	1 แห่ง
● สถานบริการล้างรถ	จำนวน	2 แห่ง
● ร้านทำป้าย	จำนวน	1 แห่ง
● ร้านขายปุ๋ยเคมี	จำนวน	2 แห่ง
● ผลิตน้ำดื่ม	จำนวน	8 แห่ง
● สถานที่สะสมน้ำมัน	จำนวน	22 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ตำบลหนองระเวียง มีงานประเพณีที่สำคัญ คือ ประเพณีทำบุญวันเข้าพรรษา ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีทำบุญเทศน์มหาชาติ งานปรีวาสกรรม ถือเป็นแหล่งเที่ยวที่สำคัญแหล่งหนึ่งของตำบลหนองระเวียง

6.6 การอุตสาหกรรม

ตำบลหนองระเวียง มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งอยู่ในพื้นที่ จำนวน 3 แห่ง คือบริษัทอุตสาหกรรมโคราช จำกัด บริษัทเอธานอล จำกัด บริษัทไบโอแก๊ส จำกัด จะเห็นได้ว่า ตำบลหนองระเวียงเป็นแหล่งอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดในเขตพื้นที่อำเภอพิมาย สร้างงาน สร้างรายได้ ให้คนในพื้นที่ตำบลหนองระเวียง ตำบลใกล้เคียง รวมถึงในเขตพื้นที่อำเภอพิมายได้อย่างมหาศาล

6.7 การพาณิชย์ และ กลุ่มอาชีพ

ตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพดังนี้

- กองทุนหมู่บ้าน 20 กองทุน
- กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต 20 กลุ่ม
- ร้านค้าชุมชน หมู่ที่ 1,2,5,7,8,11,15,19
- กลุ่มอาชีพทำดอกไม้จันทน์บ้านหนองโสนหมู่ที่ 11
- กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมบ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 5
- กลุ่มอาชีพเพาะเห็ดฟางบ้านหนองระเวียง หมู่ที่ 3,6,7,8,15,16,19
- กลุ่มอาชีพทอเสื่อกกกลาย บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 3 บ้านจั่ว หมู่ที่ 4
- สินค้า OTOP ตำบลหนองระเวียง คือน้ำอ้อยสด , ผ้าไหมทอมือ , ฐูปหอม , เสื่อกก , แก่นตะวันแปรรูป , หน่อไม้ดอง

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ 99.89 % นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.16

ประเพณีวัด /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

ประเภทวัด / สำนักสงฆ์	ที่ตั้ง	พื้นที่บริการ	พิกัดตำแหน่ง
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.วัดสุชาพิริวราราม	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

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ด้านประเพณี / วัฒนธรรม / กฎ / ระเบียบ / ค่านิยมและความสัมพันธ์ของชุมชนเป็นลักษณะของพื้นที่หรือหล่อหลอมจากประสบการณ์ของรุ่นสู่รุ่นเป็นสำนึกร่วมของคนในชุมชนที่สร้างขึ้นมากำกับดูแลชุมชนให้ดำเนินชีวิตไปตามระบบคุณค่าแนวคิดของชุมชนนั้นๆเป็นกฎของหมู่บ้าน

ประเพณี / กิจกรรม	ห้วงเวลาที่ดำเนินการ
งานปีใหม่	มกราคม ของทุกปี
งานวัด หรืองานประจำปี	ธันวาคม – มกราคม
สงกรานต์และวันผู้สูงอายุ	เมษายน ของทุกปี
ทำบุญกลางบ้าน	พฤษภาคม
เข้าพรรษา	กรกฎาคม
ประเพณี / กิจกรรม	ห้วงเวลาที่ดำเนินการ
ตักบาตรเทโว	ตุลาคม
ออกพรรษา/งานปรีวาสกรรม	ตุลาคม
เทศมหาชาติ	ตุลาคม – มีนาคม ของทุกปี
งานทอดกฐิน	ตุลาคม / ช่วงออกพรรษา
ลอยกระทง	พฤศจิกายน

7.3 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 ปินะกะเส หมู่ที่ 5 นางบุญมี แพงไธสง หมู่ที่ 5 นายจำนงค์ แผนกลาง หมู่ที่ 9 นางยอด ปฐพี หมู่ที่ 16	-ขับร้อง/แสดงลิเก -ขับร้อง/แสดง หมอลำ -ขับร้อง/แสดงเพลงโคราช
ด้านทำขนมไทย	นางสวิง เสือทะเล 191/1 หมู่ที่ 2 นางเจิม คล่องดี หมู่ที่ 6	-ขนมฝักบัว -ขนมไทยห่อใบตอง
ด้านงานฝีมือด้าน จักสาน	นายสี ชินห้วดง 105/3 หมู่ที่ 5 นายพล สุขบุญ 68 หมู่ที่ 9	-ทำเครื่องจักสานจากไม้ไผ่ -สานกระดัง กระโล่จากไม้ไผ่-
ด้านการเกษตร	นายอ้าย เกลี้ยงกรแก้ว หมู่ที่ 5 นายสุวิชัย ศักดิ์เพชร หมู่ที่ 16 นางสกุลรัตน์ เครืองไชย หมู่ที่ 16	-ปลูกพืชผักสวนครัว เกษตร ผสมผสาน แบบเศรษฐกิจพอเพียง
ด้านผู้มีความรู้พิธีกรรม ทางศาสนา	นายพวง แตรพิมาย 48/5 หมู่ที่ 9 นายตั้ง ท้าวกลาง หมู่ที่ 6 นายรูปพงษ์ พิมพ์พัชระบุญ หมู่ที่ 3	-ทำพิธีเรียกขวัญนาคน -มรรคทายก -มรรคทายก

7.4 สินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึก

ตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีสินค้าพื้นเมือง

ชื่อผลิตภัณฑ์ / สินค้า	แหล่งวัตถุดิบ	วิธีการผลิต	ตลาด
เห็ดฟาง	บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 3 บ้านหนองระเวียง หมู่ที่ 6 บ้านมาบประดู หมู่ที่ 7 บ้านโนนหญ้านาง หมู่ที่ 8 บ้านโจด หมู่ที่ 15 บ้านก้าวพัฒนา หมู่ที่ 16 บ้านใหม่ทิพย์ประชาหมู่ที่ 19	เพาะเห็ดฟางใน โรงเรือน	ภายในประเทศ
น้ำอ้อยสด	บ้านหนองระเวียง หมู่ที่ 6	ปลูกอ้อยพันธุ์อุทอง เพื่อบีบน้ำขาย	ภายในประเทศ
น้ำตาลปึก	บ้านโจด หมู่ 15	นำน้ำอ้อยเคี้ยวให้ งวดจนข้นเหนียว แล้วนำมาหยอดเป็น ก้อน	ภายในประเทศ
เสื่อกก	บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 3 บ้านจั่ว หมู่ที่ 4	ตัดกก มาเหลาตาก ให้แห้ง แล้วนำมา ทอเสื่อ	ภายในประเทศ
ผ้าไหม	บ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 5 บ้านโนนหญ้านาง หมู่ที่ 8	เลี้ยงไหม เพื่อนำเส้น ไหมมาถักทอ	ภายในประเทศ
รูปหอม	บ้านหัวถนน หมู่ที่ 14 บ้านหนองกุฏิงาม หมู่ที่ 17	นำไม้ก้านรูปจุ่มน้ำ นำมาคลุกกับผงขี้ เลื่อยแล้วนำไปตาก แดดให้แห้ง	ภายในประเทศ

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

ตำบลหนองระเวียง มีแหล่งน้ำที่สำคัญ เช่น แม่น้ำลำจักราช แม่น้ำลำฉะวัก

- แม่น้ำลำฉะวักเป็นแหล่งน้ำที่ได้รับน้ำจากอ่างเก็บน้ำลำฉะวักเป็นแหล่งน้ำที่ใช้เป็นแนวเขตระหว่างตำบลหนองระเวียง และตำบลนิคมสร้างตนเอง เกษตรกรได้รับประโยชน์ในการทำนา ปลูกอ้อย ปลูกพืชฤดูแล้ง หมู่บ้านที่ได้รับประโยชน์โดยตรง ได้แก่ บ้านโนนหญ้านาง หมู่ที่ 8 บ้านมาบประจักษ์ หมู่ที่ 7 บ้านใหม่พิทยประชา หมู่ที่ 19 บ้านหนองกุฎีงาม หมู่ที่ 17 บ้านนาตาหิน หมู่ที่ 9 บ้านทรัพย์โพธิ์งาม หมู่ที่ 20 และบ้านโนนสะเดาหมู่ที่ 10

- แม่น้ำลำจักราชเป็นแหล่งน้ำที่ไหลมาจากอำเภोजักราช เป็นแหล่งน้ำที่ใช้เป็นแนวเขตระหว่างตำบลหนองระเวียง ตำบลหนองพลวง ตำบลจักราช บางส่วน และตำบลธารละหลอด เกษตรกรได้รับประโยชน์ในการทำนา ปลูกอ้อย ปลูกพืชฤดูแล้ง หมู่บ้านที่ได้รับประโยชน์โดยตรง ได้แก่ บ้านดอนประจักษ์ หมู่ที่ 13 บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 3 บ้านจั่ว หมู่ที่ 4 บ้านหนองโสน หมู่ที่ 11 และบ้านโสนสะเดาหมู่ที่ 10

8.2 ป่าไม้

ตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ที่เป็นป่าลักษณะเสื่อมโทรม ป่าไม้พุ่มขนาดเล็ก ใช้เป็นที่ทำเลเลี้ยงสัตว์และเป็นแหล่งอาหารป่า

8.3 ภูเขา

ตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา ไม่มีพื้นที่ที่เป็นภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ที่สำคัญ 2 แห่ง ได้แก่ ลำน้ำจักราช และลำน้ำฉะวัก เป็นแหล่งน้ำที่สำคัญของตำบลหนองระเวียง แต่ยังมีบางช่วงตื้นเขิน

มีพื้นที่ป่าเป็นป่าลักษณะป่าไม้เบญจพรรณ มีลักษณะป่าเสื่อมโทรม ให้เป็นทำเลเลี้ยงสัตว์และเป็นแหล่งอาหารป่า มีพื้นที่ป่าประมาณ 900 ไร่ ได้แก่ป่าสาธารณะหนองขาม ป่าช้าบ้านจั่ว ป่าชุมชนบ้านหนองบัวคำ ป่าช้าบ้านหนองโสน ป่าวัดหนองระเวียง ป่าสาธารณะหนองขามป้อม บ้านโนนหญ้านางป่าดอนหัวแหลม บ้านหนองโสน ป่าช้าบ้านเพชร ป่าหนองเรือบ้านดอนประจักษ์ ป่าช้าหนองกุฎีงาม เป็นต้น

มีแหล่งน้ำธรรมชาติ ที่สำคัญ 2 แห่ง ได้แก่ ลำน้ำจักราช และลำน้ำฉะวัก เป็นแหล่งน้ำที่สำคัญของตำบลหนองระเวียง แต่ยังมีบางช่วงตื้นเขิน

มีพื้นที่ป่าเป็นป่าลักษณะป่าไม้เบญจพรรณ มีลักษณะป่าเสื่อมโทรม ให้เป็นทำเลเลี้ยงสัตว์และเป็นแหล่งอาหารป่า มีพื้นที่ป่าประมาณ 900 ไร่ ได้แก่ป่าสาธารณะหนองขาม ป่าช้าบ้านจั่ว ป่าชุมชน

บ้านหนองบัวคำ ป่าช้าบ้านหนองโสน ป่าวัดหนองระเวียง ป่าสาธารณะหนองขามป้อม บ้านโนนหญ้านาง ป่าดอนหัวแหลม บ้านหนองโสน ป่าช้าบ้านเพชร ป่าหนองเรือบ้านดอนประดู่ ป่าช้าหนองกุ๊กงาม เป็นต้น

การดำเนินการตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างทั่วถึงก็จะสามารถแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลได้และที่สำคัญสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในตำบลและนโยบายของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งนี้หากสามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมแล้วผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุดก็คือประชาชนในพื้นที่

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

ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจดังกล่าวอย่างน้อย 4 ด้านและในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครอง ภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี แต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด และตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่ใช้มารับบริการหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงานสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านนั้นๆ เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุด โดยมีการสำรวจ

ความพึงพอใจตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการสาธารณะในงานต่างๆ ดังนี้

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

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2566) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ เพื่อ ประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ 4 งาน คือ (1) ด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาล (2) ด้านการศึกษา (3) ด้านรายได้หรือภาษี(4) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 ($x = 4.76, S.D. = .28$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ($x = 4.77, S.D. = .30$) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 ($x = 4.76, S.D. = .30$) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($x = 4.76, S.D. = .32$) และ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 ($x = 4.75, S.D. = .19$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

ไพรัตน์ วงษ์นาม อุดม พรประเสริฐ และคณะ (2566) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรีจากการสำรวจประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการงานและโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 คิดเป็น ร้อยละ 92.94 เมื่อแยกพิจารณาตามลักษณะงานและโครงการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกงาน โดยงานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 คิดเป็น ร้อยละ 94.23 รองลงมา คือ ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 คิดเป็นร้อยละ 92.91 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 คิดเป็นร้อยละ 92.30 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 คิดเป็นร้อยละ 92.3

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ การประเมิน ในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงาน ให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ในปีงบประมาณ 2564 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 114.94 คิดเป็นร้อยละ 88.41 คุณภาพการให้บริการระดับ 8 โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.63 คิดเป็นร้อยละ 87.41 คุณภาพของการ ให้บริการระดับ 8 2) ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองเก่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.02 คิดเป็นร้อยละ 90.79 คุณภาพของการ ให้บริการระดับ 9 3) ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีของ องค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองเก่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.69 คิดเป็นร้อยละ 88.22 คุณภาพของการ ให้บริการระดับ 8 4) ประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.41 คิดเป็นร้อยละ 87.24 คุณภาพของการ ให้บริการระดับ 8

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเก้าต้น อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการองค์การบริหาร ส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น จำนวน 2,850 คน นำข้อมูล มาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการ สาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก้าต้น ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1. ด้านการจ่ายเงินและการขึ้น ทะเบียนผู้สูงอายุความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุดโดย ประชาชนถึงร้อยละ 95.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจ่ายเงิน และการขึ้นทะเบียน

ผู้สูงอายุ 2. ด้านการบริการขอใช้และเก็บค่าน้ำประปา ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุดโดยประชาชนถึงร้อยละ 94.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการบริการ ขอใช้และเก็บค่าน้ำประปา 3. ด้านการจัดเก็บค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุดโดยประชาชนถึงร้อยละ 94.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดเก็บ ค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 4. ด้านการบริการออกใบอนุญาตสะสมอาหาร/จำหน่ายอาหารความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 94.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการบริการออกใบอนุญาตสะสมอาหาร/จำหน่ายอาหาร 5. ด้านการขออนุญาตปลูกสร้างดัดแปลงรื้อถอนอาคารความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 95.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการขออนุญาตปลูกสร้างดัดแปลงรื้อถอนอาคาร 6. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 95.45 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ประจำปี 2563 จำนวน 5 งานบริการ โดยในแต่ละงานบริการจะประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 5. ด้านผลการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการจาก อบต.เขาสมอคอน จำนวน 6,335 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงพรรณานำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยมีประเด็นสำรวจความพึงพอใจอยู่ 6 ประเด็น พบว่า งานด้านบริการสาธารณสุข งานด้านเด็กอนุบาลและปฐมวัย และงานด้านการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนูอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะผู้ให้บริการ มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการ บริหารบุคลากร นอกจากนี้ยังพบว่า งานด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านการจ่ายเงิน และขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรีในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการ หนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลปะลुरु อำเภอสูโงปาตี จังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลुरु อำเภอสูโงปาตี จังหวัดนราธิวาส 4 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลुरु อำเภอสูโงปาตี จังหวัดนราธิวาส โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.56 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ 4.31

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจความพึงใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา โดยพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.24 มีค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน นอกจากนี้ยังพบปัญหาในการให้บริการ เช่น ถนนบางเส้นที่ชำรุดและยังไม่ได้ทำการซ่อมบำรุง น้ำประปาไม่ไหลไม่สะดวกเป็นเวลา น้ำไม่สะอาด เครื่องกระจายเสียงไม่ครอบคลุมพื้นที่ และเจ้าหน้าที่ไม่มีความจริงใจแก่ประชาชน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ จะนำไปประชุมเพื่อหารือและปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

สุภัก พรหมสุข (2562) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำนวน 373 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation) ส่วนการ ทดสอบ สมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรีโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วย อธิยาศัยไมตรีที่ดี ด้านความสะอาดและรวดเร็ว ด้านมีการประชาสัมพันธ์ใช้ช่องทางบริการ และด้านอาคารสถานที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีที่จอดรถ และจัดภูมิทัศน์สวยงาม นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัด ลพบุรี แตกต่างกัน

ชุดชัย รัตนพันธ์ และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร พบว่า งานบริการด้านการศึกษางานบริการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน และงานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าในแต่ละส่วนงานมี กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการกับประชาชนอย่างถูกต้อง ไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย ในส่วนของช่องทางการให้บริการนั้นถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ระดับมาก เป็นเพราะหน่วยงานมีความรวดเร็วในการให้บริการเคลื่อนที่แต่ละครั้ง ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับประชาชน ต้องคอยดูแลและให้บริการกับประชาชนเป็นหลัก และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ก็มีความสำคัญยิ่งที่ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ

กิเกคไกเต (Gegeckaite 2011) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมไปถึงการวิเคราะห์ของทุกหน่วยงาน ที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเอง ในหลาย ๆ ทฤษฎีและบทความแสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ไม่เฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้ง พนักงานและผู้จัดการก็จะสามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์ แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมี ความสามารถในการแข่งขัน

วาล์ และไรซิน (Walle and Ryzin 2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการสาธารณะในท้องถิ่น โดยพบว่าการแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการสาธารณะในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณ และความรับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามมีความสำคัญ ต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในของ งานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย 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 ซึ่งไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำมาหาค่าความเที่ยง โดยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากสูตร

สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ยอมรับได้ คือ 0.70 ขึ้นไป

3.1.6 เก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผล จัดทำรูปเล่ม และนำเสนอผลงานวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 10,815 คน โดยมีจำนวน 20 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองใหญ่ หมู่ที่ 2 บ้านหนองขาม หมู่ที่ 3 บ้านดอนหวาย หมู่ที่ 4 บ้านจั่ว หมู่ที่ 5 บ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 6 บ้านหนองระเวียง หมู่ที่ 7 บ้านมาบประคู้ หมู่ที่ 8 บ้านโนนหญ้านาง หมู่ที่ 9 บ้านนาตาหิน หมู่ที่ 10 บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 11 บ้านหนองโสน หมู่ที่ 12 บ้านเพชร หมู่ที่ 13 บ้านดอนประคู้ หมู่ที่ 14 บ้านหัวถนน หมู่ที่ 15 บ้านโจด หมู่ที่ 16 บ้านก้าวพัฒนา หมู่ที่ 17 บ้านหนองกุฎีงาม หมู่ที่ 18 บ้านน้ำตาลพัฒนา หมู่ที่ 19 บ้านใหม่ทิพย์ประชา และหมู่ที่ 20 บ้านทรัพย์โพธิ์งาม (ข้อมูล ณ เดือน มีนาคม 2567, สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง)

3.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 10,815 คน

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

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

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} &= \frac{10,815}{1 + 10,815 (0.05)^2} \\ &= \frac{10,815}{28.04} \\ &= 385 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 385 คน ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลเพิ่ม ร้อยละ 5% เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.2.3 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	540	4.99	20
2	หนองขาม	670	6.20	24
3	ดอนหวาย	571	5.28	21
4	จั่ว	349	3.23	13
5	หนองบัวคำ	876	8.10	31
6	หนองระเวียง	539	4.98	20
7	มาบประดู่	394	3.64	15
8	โนนหญ้านาง	367	3.39	14
9	นาตาหิน	914	8.45	34
10	โนนสะอาด	216	2.00	8
11	หนองโสน	599	5.54	22
12	เพชร	906	8.38	34
13	ดอนประดู่	261	2.41	10
14	หัวถนน	346	3.20	13
15	โจด	783	7.24	29

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน (ต่อ)

ลำดับ	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
16	ก้าวหน้า	719	6.65	27
17	หนองกุฎีงาม	645	5.96	24
18	น้ำตาลพัฒนา	148	1.37	5
19	ใหม่ทิพย์ประชา	423	3.91	16
20	ทรัพย์โพธิ์งาม	549	5.08	20
รวม		10,815	100.00	400

หลังจากที่ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ที่เป็นทั้งทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

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

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เกี่ยวกับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ได้แก่ ส่วนงานโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนงานด้านการศึกษา และส่วนงานด้านรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 – 3 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำตอบเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2553: 282) โดยมีจำนวน 5 ระดับ และกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับดังนี้

5	คะแนน หมายถึง	พอใจมากที่สุด
4	คะแนน หมายถึง	พอใจมาก
3	คะแนน หมายถึง	พอใจปานกลาง
2	คะแนน หมายถึง	พอใจน้อย
1	คะแนน หมายถึง	ไม่พอใจ

ส่วนที่ 4 คำถามปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ได้แก่ ปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่จัดทำขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์มหาวิทยาลัย 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 - 4 คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

การตรวจสอบความเที่ยงโดยการนำข้อคำถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง หรือไม่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาวิจัย 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 0.885 โดยผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังแสดงในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	6	0.85
- ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	6	0.86
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8	0.80
- ด้านช่องทางการให้บริการ	5	0.83
- งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4	0.81
- งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	3	0.83
- งานด้านการศึกษา	2	0.71
- งานด้านรายได้	3	0.79
รวม	37	0.885

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวม และข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในส่วนงานต่างๆ ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ระหว่าง 0.71 – 0.86 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่า สามารถใช้ข้อคำถาม

ดังกล่าวได้ และสามารถนำไปใช้วัดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมาได้

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน กับประชาชนในเขตตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย 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	พอใจมากที่สุด
4	คะแนน หมายถึง	พอใจมาก
3	คะแนน หมายถึง	พอใจปานกลาง
2	คะแนน หมายถึง	พอใจน้อย
1	คะแนน หมายถึง	ไม่พอใจ

$$\text{ช่วงความกว้างของคะแนนในแต่ละชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

โดยแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ
5	คะแนน หมายถึง
4	คะแนน หมายถึง
3	คะแนน หมายถึง
2	คะแนน หมายถึง
1	คะแนน หมายถึง

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

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาคัดกรองความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลสรุปได้ดังนี้

- 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	130	32.5
- หญิง	270	67.5
อายุ		
- 18 - 30 ปี	15	3.8
- 30 - 40 ปี	48	12.0
- 41 - 50 ปี	155	38.8
- 51 - 60 ปี	125	31.3
- 60 ปี ขึ้นไป	57	14.3
สถานภาพ		
- โสด	110	27.5
- สมรส	189	47.3
- หย่าร้าง/หม้าย	101	25.3
ระดับการศึกษา		
- ไม่ได้เรียนหนังสือ	10	2.5
- ประถมศึกษา	108	27.0
- มัธยมศึกษาตอนต้น	125	31.3
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	135	33.8
- อนุปริญญา/ปวส.	13	3.3
- ปริญญาตรี	9	2.3

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

n = 400

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
- เกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา	157	39.3
- พนักงานบริษัท/โรงงาน	50	12.5
- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	7.3
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	45	11.3
- รับจ้างทั่วไป	115	28.8
- อื่นๆ โปรดระบุ	4	1.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 5,000 บาท	108	27.0
- 5,001-10,000 บาท	167	41.8
- 10,001- 20,000 บาท	80	20.0
- 20,001 – 30,000 บาท	35	8.8
- มากกว่า 30,000 บาท	10	2.5
ประเภทของงานบริการที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	75	15.2
- งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	290	58.9
- งานด้านการศึกษา	30	6.1
- งานด้านรายได้	97	19.7
เรื่องที่ขอใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	5	0.7
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	312	45.9
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	0	0.0
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	18	2.7
- การใช้ Internet ตำบล	2	0.3
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	25	3.7
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	25	3.7
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์	3	0.4
- การชำระภาษีต่างๆ	289	42.6

ที่มา : จากการสำรวจปี 2567 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ มีอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา คือ จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และจบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และมีอาชีพพนักงานบริษัท/โรงงาน จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มาใช้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 290 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมา งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี จำนวน 97 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.7 และมาใช้บริการด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 75 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอใช้บริการด้านการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน 312 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมา เรื่องที่ขอใช้บริการคือ การชำระภาษีต่างๆ จำนวน 289 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.2 การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 40 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.0 และการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.5

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

หนองระเวียง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.7 จากผลคะแนนเต็ม 5 โดยมีรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.87	0.017	มากที่สุด	4
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.92	0.023	มากที่สุด	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.013	มากที่สุด	3
4. ด้านช่องทางในการบริการ	4.89	0.027	มากที่สุด	2
รวม	4.89	0.029	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.7 จากผลคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.92$, SD= 0.023) และด้านช่องทางในการบริการ ($\bar{X} = 4.89$, SD = 0.027) คิดเป็นร้อยละ 97.8 สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.88$, SD = 0.013) คิดเป็นร้อยละ 97.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$, SD=0.017) คิดเป็นร้อยละ 97.4 ตามลำดับ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
- ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.95	.337	มากที่สุด	1
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	.347	มากที่สุด	2
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	4.85	.362	มากที่สุด	3
- ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	4.84	.374	มากที่สุด	4
- ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	4.84	.374	มากที่สุด	4
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.86	.345	มากที่สุด	2
รวม	4.87	0.061	มากที่สุด	4

จากตารางที่ 4.3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 แสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 4.95$, $SD = 0.337$) รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.347$, $SD = 0.345$) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.362$) ความเป็นธรรมของขั้นตอนและความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.374$, $SD = 0.345$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ผู้ให้บริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
- ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	.334	มากที่สุด	5
- ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	.365	มากที่สุด	6
- ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.90	.313	มากที่สุด	4
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.93	.294	มากที่สุด	3
- เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.95	.287	มากที่สุด	2
- ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.97	.264	มากที่สุด	1
รวม	4.92	0.010	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 แสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\bar{X} = 4.97$, $SD=0.264$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.95$, $SD=0.287$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.93$, $SD=0.294$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.90$, $SD=0.313$) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$, $SD=0.334$) และมีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$, $SD=0.365$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	.358	มากที่สุด	4
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ แก๊วสำหรับผู้มาติดต่อ	4.87	.350	มากที่สุด	3
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.83	.378	มากที่สุด	5
- ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.85	.362	มากที่สุด	4
- คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.87	.347	มากที่สุด	3
- การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.92	.300	มากที่สุด	1
- ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.90	.331	มากที่สุด	2
- ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.90	.328	มากที่สุด	2
รวม	4.88	0.023	มากที่สุด	3

จากตารางที่ 4.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 แสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.92$, $SD=0.300$) รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.90$, $SD=0.331$) ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X} = 4.87$, $SD=0.328$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ แก๊วสำหรับผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 4.85$, $SD=0.350$) คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.362$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.83$, $SD=0.383$) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการและ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$, $SD=0.432$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.83$, $SD=0.378$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางในการให้บริการ

ด้านช่องทางในการบริการ	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
- ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร เคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	4.89	.350	มากที่สุด	2
- ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	4.87	.360	มากที่สุด	4
- ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ	4.89	.358	มากที่สุด	2
- ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	4.88	.378	มากที่สุด	3
- คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	4.90	.365	มากที่สุด	1
รวม	4.89	0.026	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.6 ด้านช่องทางในการบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 แสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, $SD=0.365$) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสารเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$, $SD=0.350$, 0.393 , 0.358) ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$, $SD=0.378$) และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.87$, $SD=0.378$) ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา

ส่วนงาน	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
1. งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.89	0.016	มากที่สุด	3
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.90	0.024	มากที่สุด	2
3. งานด้านการศึกษา	4.87	0.009	มากที่สุด	4
4. งานด้านรายได้	4.91	0.018	มากที่สุด	1
รวม	4.89	0.010	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยแสดงเป็นส่วนงานตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่างานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, $SD=0.018$) รองลงมา คืองานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.90$, $SD=0.024$) งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.89$, $SD=0.016$) และงานด้านรายได้ ($\bar{X} = 4.87$, $SD=0.009$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา โดยแสดงเป็นส่วนงานได้ดังตารางที่ 4.8 – 4.11

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
- การควบคุมแนวเขตทางสาธารณะและที่ดิน สาธารณะประโยชน์	4.90	0.313	มากที่สุด	2
- การควบคุมการก่อสร้างอาคารตาม พรบ.การ ควบคุมอาคาร	4.87	0.342	มากที่สุด	4
- การรับรอง ระวังแนวเขตที่ดิน	4.88	0.331	มากที่สุด	3
- การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ปรับปรุงถนน ภูมิทัศน์ ไฟฟ้าและประปา	4.91	0.307	มากที่สุด	1
รวม	4.89	0.016	มากที่สุด	3

จากตารางที่ 4.8 งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.89, SD=0.016) แยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ปรับปรุงถนน ภูมิทัศน์ ไฟฟ้าและประปา ($\bar{X}$ = 4.91, SD=0.307) รองลงมาคือ การควบคุมแนวเขตทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์ ($\bar{X}$ = 4.90, SD=0.313) การรับรอง ระวังแนวเขตที่ดิน ($\bar{X}$ = 4.88, SD=0.331) การควบคุมการก่อสร้างอาคารตาม พรบ.การควบคุมอาคาร ($\bar{X}$ = 4.87, SD=0.342) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
- การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและ ผู้ป่วยโรคเอดส์	4.89	0.316	มากที่สุด	2
- การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตเด็ก สตรีคนชราและผู้ด้อยโอกาส	4.92	0.279	มากที่สุด	1
- การสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนใน ด้าน ต่างๆ	4.88	0.325	มากที่สุด	3
รวม	4.90	0.024	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.9 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, $SD=0.024$) แยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชราและผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 4.92$, $SD=0.279$) การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ ($\bar{X} = 4.89$, $SD=0.360$) และการสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ ($\bar{X} = 4.88$, $SD=0.325$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
- การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น	4.86	0.319	มากที่สุด	2
- การส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุกกระดับ	4.88	0.307	มากที่สุด	1
รวม	4.87	0.009	มากที่สุด	4

จากตารางที่ 4.10 งานด้านการศึกษาสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$, $SD=0.367$) คิดเป็นร้อยละ 97.6 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุกกระดับ ($\bar{X} = 4.90$, $SD=0.307$) การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.89$, $SD=0.319$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านรายได้

งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	($\bar{X}$)	(S.D.)	ความหมาย	ลำดับ
- การลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติงาน	4.95	0.347	มากที่สุด	1
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ	4.88	0.319	มากที่สุด	3
- งานสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.353	มากที่สุด	2
รวม	4.91	0.018	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.11 งานด้านรายได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$, $SD=0.018$) แยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.95$, $SD=0.347$) รองลงมาคือ งานสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.86$, $SD=0.353$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ($\bar{X} = 4.89$, $SD=0.319$)

จากการสำรวจเก็บข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจากการมาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา แยกตามรายชื่อได้ดังนี้

1. ควรปรับปรุงทางระบายน้ำตามเส้นทางถนนให้มีการระบายน้ำอย่างสะดวก
2. ควรปรับปรุงการจัดเก็บขยะในชุมชน
3. ควรปรับปรุงเรื่องสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น น้ำ ให้มีความใสและสะอาดสามารถใช้ประกอบอาหารในครัวเรือนได้
4. ควรปรับปรุงไฟส่องสว่างตามเส้นทาง
5. ควรพัฒนาหมู่บ้านให้ทั่วถึงตามงบประมาณที่ควรจะได้รับ

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ (n = 400)

ประเด็น	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	4.85	.14	4.87	.13	1.22	.245
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.75	.10	4.73	.11	0.91	.326
3. ด้านช่องทางในการบริการ	4.71	.08	4.69	.09	1.68	.975
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	.09	4.70	.09	1.13	.665

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ สามารถสรุปได้ว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ (n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	0.51	.727
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	1.84	.120
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.41	.801
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	0.18	.947

*P<0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

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

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	1.53	.221
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	3.97	.020*
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	.016*
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	2.53	.081

*P<0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแสดงผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
	4.67	4.68	4.66
โสด	4.67	0.03*	0.04*
สมรส	4.68		0.01
หม้าย/หย่าร้าง	4.66		

*P<0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการต่อสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
	4.72	4.71	4.69
โสด	4.72	0.02	0.03*
สมรส	4.71		0.02
หม้าย/หย่าร้าง	4.69		

*P<0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมาด้านช่องทางการให้บริการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

หนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	1.67	.139
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	0.49	.781
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.39	.850
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	0.49	.781

จากตารางที่ 4.17 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

หนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ (n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	0.34	.887
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	0.53	.753
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.92	.090
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	1.61	.156

จากตารางที่ 4.18 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

หนองระเวียง อำเภอฟินมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ (n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	0.63	.642
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ผู้ให้บริการ	1.27	.278
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.05	.381
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	0.18	.950

จากตารางที่ 4.19 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอฟินมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ผลการสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลหนองระเวียง อำเภอฟินมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้าน

ภูมิศาสตร์

ความต้องการสาธารณะ	ข้อมูลทั่วไป (ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์)					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	-	-	-	-	-	-
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	-	-	✓	-	-	-
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	-	-
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	-	-	✓	-	-	-

จากตารางที่ 4.20 สรุปได้ว่าเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอฟินมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างในด้านช่องทางการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างจากการนำหลักการจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (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

5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ มีอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา คือ จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และจบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และมีอาชีพพนักงาน

บริษัท/โรงงาน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าเดือนละ 5,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มาใช้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 290 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมา งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี จำนวน 97 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.7 และมาใช้บริการด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 75 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอใช้บริการด้านการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ จำนวน 312 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมา เรื่องที่ขอใช้บริการคือ การชำระภาษีต่างๆ จำนวน 289 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.9 การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 40 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.0 และการขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำนวน 30 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.5

ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.7 โดยแสดงเป็นผลงานตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และรองลงมาคือ ด้านช่องทางในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

ส่วนผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.8 โดยแสดงเป็นผลงานตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 รองลงมา คือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 งานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางในการบริการ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

เพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่าผู้ตอบที่มีอายุระหว่าง 18-40 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านช่องทางในการบริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจกับการให้บริการงานด้านรายได้มากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2566) ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ผลการประเมินด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39 ซึ่งเป็นค่าที่มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขั้นไต่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ซึ่งพบ ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลขั้นไต่ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งมีความสอดคล้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัด อุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับรุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด และงานวิจัยของ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559). ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่

ในระดับมากที่สุดเช่นกัน รวมถึงยังสอดคล้องกับภาพนก ช่วยชู (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 แต่งานวิจัยในครั้งนี้ยังมีความแตกต่างกับงานวิจัยของ ไพรัตน์ วงษ์นาม และคณะ ได้ศึกษาได้ศึกษาระดับความพึงพอใจผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็น ร้อยละ 94.23 รองลงมา คือ ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และงานที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.3

5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1) สถานภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานภาพโสดจะมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และช่องทางในการให้บริการมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสและหม้าย/หย่าร้าง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากขึ้น และอยากให้มีการพัฒนาเรื่องของบุคลิกภาพของผู้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นโดยอาจมีการเน้นด้านของจิตสาธารณะในการให้บริการ เป็นต้น รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการให้บริการมากขึ้น เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

2) การพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนด้วยการบูรณาการกิจกรรมซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด เสนอโครงการ รวมถึงมีการแสดงความเห็นต่อกิจกรรมหรือโครงการที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นโดยที่ประชาชนมีส่วนร่วมซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะมีการประชุมเพื่อรับฟังปัญหาของชุมชน การจัดกิจกรรมพัฒนาหมู่บ้าน ชุมชน เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้ที่มีความสนใจอาจเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยนี้ไปใช้ในการศึกษากับหน่วยงานอื่นที่ใกล้เคียงกันเพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่นที่แตกต่างกันหรือบริบทในการบริหารงานที่แตกต่างกัน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- ภาพนก ช่วชู (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การปกครองท้องถิ่น. สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์. ฉบับที่ 14(1): 111-124.
- กุลธน ธนาพงศธร (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช.
- คณิต ไช่มุกด์ (2546). สถิติพื้นฐาน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี: บริษัทสำนักพิมพ์น้ำฝน จำกัด
- จรัส สุวรรณมาลา (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์ (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชชัย รัตนพันธ์ ดาริกา แสนพวง วรณิดา สารีคำ และสาวิตรี บุตรศรี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชุตีรัตน์ เจริญสุข (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลวังวน. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- दनัย เทียนพุ่ม (2543). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดุขฎิวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อขึ้น อำเภอปากชม จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา (2557). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า 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.

ไพรัตน์ วงษ์นาม, อุดม พรประเสริฐ, กระพัน ศรีงาน, นาฎยาพร บุญเรือง สุชาติ ใจสถาน, ชัยยศ ชาวระนอง. (2566). การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี.

https://www.muangkao.go.th/select_news.php?news_id=1119.

ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551). **การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง . มหาวิทยาลัยราชภัฏ**

พระนครศรีอยุธยา/พระนครศรีอยุธยา.

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

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย**

ศรีนครินทร์วิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ:กรุงเทพฯ.

ภณิดา ชัยปัญญา (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นาสวนผสมภายใต้**

โครงการ ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.

วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภักดีโพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการ**

ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การประชุม วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ .

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การ**

บริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอโนนค้ำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร. รายงานการวิจัย.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะองค์การ**

บริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี. รายงานการวิจัย.มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ ธารทิพย์ พจน์สุภาพ อาจารย์ ประจวบเหมาะ และไกล่รุ่ง กระแสสินธุ์ (2560). **การ**

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. วารสารสารสนเทศ ปีที่ 16 (1): 37-47.

- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำ หน่วย
ป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหาร
ทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- วันชัย แก้วศิริโกมล (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ
กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2566). โครงการสำรวจความ
พึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม
อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการ
บริการขององค์การบริหารส่วนต าบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. รายงาน
การวิจัย.คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี
งบประมาณ 2567

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2567

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

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 ☐ 6. 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. งานด้านรายได้
8. เรื่องที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ การข้อมูลข่าวสารทางราชการ ☐ การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
☐ การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ☐ การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
☐ การใช้ Internet ตำบล ☐ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ☐ การขอจดทะเบียนพาณิชย์
☐ การชำระภาษี ต่างๆ ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ					
1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
2.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ แก้อื้อสำหรับผู้มาติดต่อ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงาน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	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 และผู้ป่วยโรคเอดส์					
2.2 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส					
2.3 การสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ					
3. งานด้านการศึกษา					
3.1 การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น					
3.2 การส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุกระดับ					
4. งานด้านรายได้					
4.1 กระบวนการลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติงาน					
4.2 กระบวนการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.3 กระบวนการสิ่งอำนวยความสะดวก					

ส่วนที่ 6 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

6.1 ปัญหาในการให้บริการ

6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ภาคผนวก ข

รูปภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา

ปีงบประมาณ 2567





การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (2/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (3/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (4/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (5/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (6/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (7/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (8/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (9/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (10/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (11/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (12/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (13/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (14/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (15/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (16/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (17/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (18/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (19/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (20/21)



การลงพื้นที่เก็บข้อมูลในพื้นที่ อบต.หนองระเวียง อ.พิมาย จ.นครราชสีมา (21/21)

ประวัตินักวิจัย

1.1 ภาษาไทย นางสาวสุกานดา กลิ่นขจร

1.2 ภาษาอังกฤษ Miss Sukanda Klinkhajon

2. ตำแหน่งทางวิชาการ -

3. ตำแหน่งทางการบริหาร : ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายบริการวิชาการ

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 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศน์สัมพันธ์และการต่างประเทศ
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