

## คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ประจำปีงบประมาณ2563นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

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

วิทยาลัยนครราชสีมา  
จังหวัดนครราชสีมา  
กันยายน 2563

# บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก 3,804 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 13 หมู่บ้าน และทำการสุ่มหมู่บ้านด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนมา 9 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.25) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 39.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 80.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 44.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 56.50) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี (ร้อยละ 19.80) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม 2563 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกส่วนใหญ่จากเพื่อนบ้าน/การประชุม

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.83) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.86) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = 4.85) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = 4.83) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.86$ ) และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 4.85$ )ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการผู้รับบริการพอใจเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ เรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.83$ ) และเรื่อง มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการเช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค( $\bar{X} = 4.82$ )ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน ( $\bar{X} = 4.87$ ) และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ( $\bar{X} = 4.86$ )ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ( $\bar{X} = 4.84$ ) และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.82$ )ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการ( $\bar{X} = 4.84$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก( $\bar{X} = 4.83$ ) ตามลำดับ

2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ( $\bar{X} = 4.83$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ( $\bar{X} = 4.82$ ) ตามลำดับ

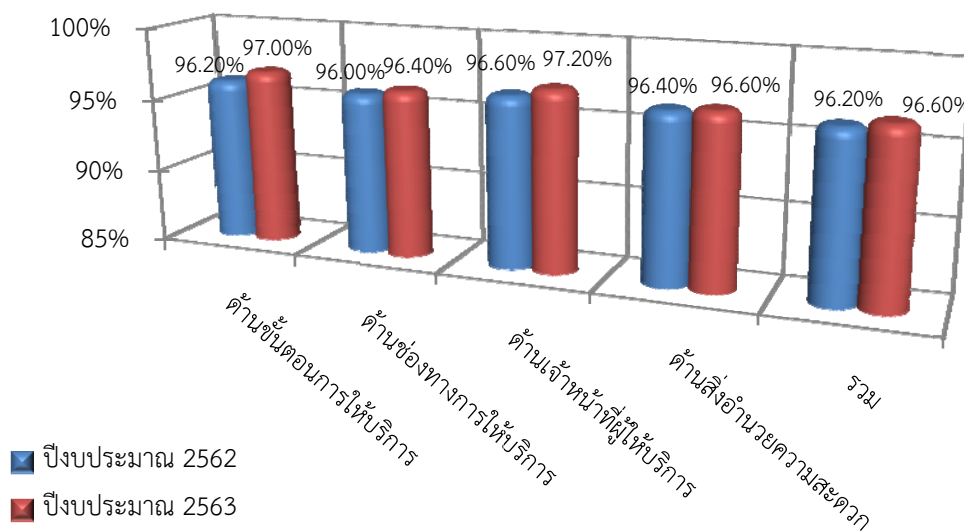
3) งานด้านข้อมูลข่าวสารผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ( $\bar{X} = 4.85$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ( $\bar{X} = 4.84$ )ตามลำดับ

4) งานด้านสาธารณสุขผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
<b>รวม</b>	<b>4.83</b>	<b>96.60</b>	<b>10</b>

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกแยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.60	10
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	96.60	10
3. งานด้านข้อมูลข่าวสาร	97.00	10
4. งานด้านสาธารณสุข	97.00	10
<b>ภาพรวมทั้ง 4 งาน</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆ ให้มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การรับชำระภาษี ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม อบต. มีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยผ่านทางธนาคาร และในสถานการณ์โควิด 19 มีการจ่ายเงินเยียวยาสำหรับผู้เดือดร้อนโดยการโอนเข้าบัญชี ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นต้องการให้จ่ายเป็นเงินสดมากกว่าเนื่องจากไม่สะดวกในการออกไปทำธุรกรรมผ่านทางธนาคารและประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกมีการพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ขอให้นำโครงการอบรมและส่งเสริมอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้ว่างงานและคนพิการในชุมชน มาพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตของประชาชนอีกครั้ง

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพปลอดภัย. ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ ทั้งขยะเปียก ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย โดยให้นำขยะอันตรายฝากไว้ที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จากนั้นทุกสิ้นเดือน อบต. จะเข้ามาจัดโครงการขยะเป็นพิษแลกไข่ที่บ้านผู้ใหญ่/ผู้นำชุมชน ประชาชนให้ความร่วมมือดี ส่วนการคัดแยกขยะเปียกจากเศษอาหารผัก ผลไม้ ประชาชนโดยส่วนใหญ่ นำไปทิ้งที่สวน นาไร่ หรือนำไปทำปุ๋ยอินทรีย์เพื่อใช้ปรับปรุงดิน ทั้งนี้ อบต. ส่งเสริมให้ประชาชนในหมู่บ้าน จัดการขยะอย่างถูกวิธี ทำความสะอาดบ้านเรือนของตนเองและชุมชน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและสร้างความสะอาดของชุมชน เช่น การรวมกลุ่มของประชาชน หรือจิตอาสา ทำความสะอาดหมู่บ้าน/ชุมชน ในวันสำคัญๆหรือทุกวันอาทิตย์ อย่างน้อย 2-3 ครั้ง/เดือน และต้นไม้ที่ขึ้นรกริมทางถนน อบต. มีการดูแลตกแต่งสวยงามดี ซึ่งการจัดการขยะได้รับการพัฒนาด้วยดี อย่างต่อเนื่อง อบต. ดำเนินการเก็บขยะอาทิตย์ละครั้ง ขยะไม่ล้นถัง และไม่มียกถัง เนื่องจากประชาชนให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง และกรณีถังขยะชำรุด ทางหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้เก็บกลับคืนไปจึงขอให้ทาง อบต. นำถังขยะไปใหม่ส่งคืนด้วย

งานด้านข้อมูลข่าวสารการติดต่อข่าวสารต่างๆ ได้รับข้อมูลจากผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เช่นการประชุม เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว และการติดป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 การป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว อบต. ได้ให้การสนับสนุนและพัฒนาระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว มากขึ้น เพื่อให้การส่งข่าวสารถึงประชาชน ทัวถึงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกทำการสำรวจเรื่องเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว เนื่องจาก บางหมู่บ้านมีปัญหาการรับทราบข่าวสารที่สำคัญ เพราะไม่ได้ยินเสียงประกาศจากผู้ใหญ่/ผู้นำชุมชน เสียงไม่ชัดเจน หรือเสียงดังไม่ทั่วถึง ประชาชนใช้วิธีการบอกต่อเพื่อนบ้าน

งานด้านสาธารณสุขขอสม. ให้บริการด้านสาธารณสุขด้วยดี อย่างต่อเนื่อง มีกิจกรรมที่ดูแลคนพิการและสูงอายุในเขตพื้นที่อย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท และการฉีดพ่นยุงลาย มีการฉีดยาป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้แก่สุนัขและแมว ที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือบางหมู่บ้านเจ้าหน้าที่มาบริการฉีดวัคซีนฯ ให้แก่ สุนัขและแมว ให้ตามบ้านเรือนของประชาชน เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ได้แจกหน้ากากอนามัย ผ้าปิดปาก เจลแอลกอฮอล์ และได้ร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ในการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จัดทำหน้ากากอนามัย ผ้าปิดปาก เจลแอลกอฮอล์ เพื่อแจกให้ประชาชนในชุมชน

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติมคือ ในปีนี้ทาง อบต. มีการพัฒนาที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการจัดการขยะ และด้านข้อมูลข่าวสาร มีการพัฒนาได้ทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น แต่ต้องการให้สำรวจปรับปรุงเรื่องถนน และท่อระบายน้ำ เนื่องจากบางเส้นทางหรือบางหมู่บ้านยังไม่ท่อระบายน้ำ และถนนเริ่มชำรุดเสียหาย การแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีความรวดเร็วขึ้น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ไฟฟ้าสาธารณะบนถนนของหมู่บ้าน มีบางจุดที่ยังไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มจุดไฟฟ้าสาธารณะเพื่อความสะดวกลดภัยในการเดินทางของประชาชน



# สารบัญ

หน้า

คำแถลง.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ .....	ฅ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฐ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ .....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
<b>บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก.....	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	19
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	22
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	24
<b>บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....</b>	<b>25</b>
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	25
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	25
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน .....	26
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง .....	27
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	29

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	30
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม .....	31
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ .....	39
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ .....	34
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ของประชาชน .....	35
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก .....	36
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก.....	46
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	53
 บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา .....	 55
 บรรณานุกรม .....	 65
 ภาคผนวก .....	 68
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	69
ภาคผนวก ข ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ.....	74

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย.....	27
3.2	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ.....	29
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก จำแนกเป็นรายด้าน.....	37
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	38
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	39
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	40
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	41
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	42
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	43
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	44

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	45
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	46
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	48
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	49
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	50
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	51
4.15	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน.....	52

# สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1	แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา..... 24
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 31
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ ..... 31
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 32
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ..... 32
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ ..... 33
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ..... 34
4.7	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ..... 35
4.8	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ..... 36
4.9	แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2562และ 2563..... 47

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ 2563

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และมาตรา 284 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจการปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยดำเนินการปกครองตนเอง จัดตั้งบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงาน บุคคล การเงินและการคลัง

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)
2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 287 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนินอำเภอจักราช อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโคกชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสีดา และอำเภอบ้านเหลื่อม

### 3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มี 3 รูปแบบ

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 75 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 3 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ และ เทศบาลเมืองสีคิ้ว

- เทศบาลตำบล 71 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 258 แห่ง

ทั้งนี้ภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุขภัยการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ จึงประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

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

## 1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา

## 1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกเป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกได้



## 1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

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

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

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

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

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

## บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

### 2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

#### 1. ด้านกายภาพ

##### 1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ได้รับการประกาศจัดตั้งจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 19 มกราคม 2539 ตั้งอยู่เลขที่ 146 หมู่ที่ 5 บ้านพะโค ถนนโชคชัย-ครบุรี ตำบลกระโทก อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ตอนกลางของอำเภอโชคชัยและมีระยะห่างจากตัวอำเภอโชคชัยประมาณ 5 กิโลเมตร และมีระยะห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 30 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกโดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลโชคชัย	อำเภอโชคชัย
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลท่าเยี่ยม	อำเภอโชคชัย
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลท่าลาดขาว	อำเภอโชคชัย
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลท่าเยี่ยม	อำเภอโชคชัย

เนื้อที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกมีเนื้อที่ทั้งหมด 30 ตารางกิโลเมตร

13,750 ไร่

## 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก มีลักษณะเป็นบริเวณที่สูงตอนกลาง จังหวัดนครราชสีมา มีความสูงจากระดับน้ำทะเลอยู่ระหว่าง 200 - 250 เมตร ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นลูกคลื่นลอนตื้นและมีพื้นที่บางส่วนเป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำ

## 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก จัดอยู่ในประเภททุ่งหญ้าเขตร้อน (Tropical Savanna) โดยมีลมมรสุมหลักพัดผ่าน คือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ โดยพัดจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือหรือทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ง กับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งพัดจากทิศตะวันตกเฉียงใต้หรือทิศใต้ ทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกโดยทั่วไปสามารถแบ่งฤดูกาลออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - ตุลาคม ของทุกปี เริ่มมีฝนตกชุก ตั้งแต่เดือนเมษายนจนถึงเดือนตุลาคม โดยมีปริมาณน้ำฝนสูงสุดในเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว สภาพอากาศจะเริ่มเปลี่ยนจากฤดูฝนไปสู่ฤดูหนาวตั้งแต่กลางเดือนตุลาคม ถึงกลางเดือน กุมภาพันธ์ ระยะเวลาที่ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นลมหนาวและแห้งพัดจากประเทศจีนฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ช่วงที่อากาศร้อนที่สุดอยู่ในเดือนมีนาคม มีอุณหภูมิสูงสุด 36.88 องศาเซลเซียส

## 1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินแบ่งออกเป็นข้อมูลชุดดิน ประกอบด้วย 6 ชุด ดังนี้

**กลุ่มดินชุดที่ 1** ลักษณะโดยทั่วไป เนื้อดินเป็นดินเหนียวจัด หน้าดินแตกกระแวงเป็นร่องเล็กในฤดูร้อน สีดินส่วนมากเป็นสีดำ หรือสีเทาแก่ ตลอดชั้นดินอาจมีจุดประสีน้ำตาลหรือสีเหลืองปะปนอยู่บ้างในดินชั้นบน ส่วนดินชั้นล่างมักจะมีก้อนปูนปะปน เกิดจากต้นกำเนิดดินพวกตะกอนสำหรับบริเวณเทือกเขาหินปูน หรือ หินภูเขาไฟ

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดิน การไถพรวนลำบาก เป็นร่องลึก ทำให้น้ำซึมหายได้ง่ายเมื่อฝนทิ้งช่วงนานกว่าปกติ ในช่วงฤดูฝนมีน้ำแช่ขัง

ความเหมาะสมสำหรับปลูกพืชไร่ เช่น ถั่วเหลือง ถั่วลิสง ถั่วเขียว ผักต่างๆ

**กลุ่มดินชุดที่ 2** ลักษณะโดยทั่วไป เนื้อที่เป็นดินเหนียว ดินบนมีสีเทาหรือสีเทาแก่ ดินล่างมีสีเทาจุดประสีน้ำตาลและสีเหลืองหรือแดง

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดิน ปฏิกริยาดินค่อนข้างเป็นกรดจัดฤดูฝนน้ำขังนาน 4-6 เดือน

ความเหมาะสมสำหรับปลูกพืชไร่ พืชผัก หรือพืชอื่น ที่มีอายุสั้นได้ในช่วงฤดูแล้ง

**กลุ่มชุดดินที่ 18** ลักษณะโดยทั่วไป เนื้อดินบนเป็นดินร่วมปนทราย สีเทาปนน้ำตาลอ่อน สีน้ำตาลอ่อนปนแดงอ่อน ดินล่างเป็นดินร่วมเหนียวปนทราย สีเทาปนน้ำตาล สีเทาปนชมพู พบจุดประสีน้ำตาลแก่ สีแดงปนเหลืองปะปน เกิดจากพวกตะกอนลำน้ำ พบบริเวณพื้นที่ราบเรียบหรือค่อนข้างราบเรียบตามลานตะพักลำน้ำระดับต่ำ

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดิน เนื้อดินเป็นดินทรายเป็นพืชมีโอกาสเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำ ความอุดมสมบูรณ์ค่อนข้างต่ำ ความเหมาะสมสำหรับปลูกข้าว ทำนา

**กลุ่มชุดดินที่ 33** ลักษณะโดยทั่วไป เนื้อดินเป็นดินร่วมปนทรายแป้ง ดินมีสีน้ำตาลหรือสีน้ำตาลปนแดง บางแห่งในดินล่างลึกๆ มีจุดประสีเทา และสีน้ำตาล เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดิน มีความเสี่ยงต่อการขาดน้ำได้ในบางปี

ความเหมาะสมสำหรับปลูกพืชหลายชนิดทั้งพืชไร่ พืชผัก ไม้ผลและทำนาข้าว

**กลุ่มชุดดินที่ 38** ลักษณะโดยทั่วไป เนื้อดินเป็นพวกดินร่วมหรือดินร่วมปนทรายละเอียด มีลักษณะการทับถมเป็นชั้นของตะกอนลำน้ำในแต่ละช่วงเวลา ดินมีสีน้ำตาล อาจพบประสีน้ำตาลเข้มในดินชั้นล่าง

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดิน เนื้อดินบนค่อนข้างเป็นทราย ในบางปีจะมีน้ำท่วมฉับพลันจากแม่น้ำ และอาจเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำขณะฝนทิ้งช่วง

ความเหมาะสมสำหรับการปลูกพืชไร่ พืชผัก และไม้ผลหลายชนิด แต่ไม่ค่อยเหมาะสมถึงไม่เหมาะสมที่จะใช้ในการทำนา

**กลุ่มชุดดินที่ 40** ลักษณะโดยทั่วไป เนื้อดินเป็นพวกดินร่วมปนทราย ดินสีน้ำตาลอ่อน สีเหลืองหรือแดงบางแห่ง อาจพบจุดประสีในดินชั้นล่าง เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดพวกตะกอนลำน้ำ หรือจากการสลายตัวผุพังของหินเนื้อหยาบ

ปัญหาในการใช้ประโยชน์ที่ดิน เนื้อดินเป็นทรายจัด น้ำซึมผ่านชั้นดินได้เร็วมากดินอุ้มน้ำต่ำ ระดับน้ำใต้ดินต่ำมาก ดินมีการกักความร้อนในบริเวณที่มีลาดชันสูง ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ

ความเหมาะสมสำหรับการปลูกพืชไร่ และไม้ผล ค่อนข้างไม่เหมาะสมที่จะนำมาปลูกพืชผักและไม่เหมาะสมที่จะใช้ในการทำนา แต่สามารถใช้ประโยชน์ในการปลูกไม้โตเร็วและปลูกหญ้าเลี้ยงสัตว์ได้ดี

## 1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำที่สำคัญ ได้แก่

- ลำพระเพลิง

- ลำน้ำมูล
- ห้วย / หนอง / คลอง / บึง จำนวน 22 แห่ง/สาย
- คลองชลประทาน จำนวน 5 แห่ง
- บ่อบาดาลสาธารณะ จำนวน 10 แห่ง
- บ่อบาดาลเอกชน จำนวน 4 แห่ง
- บ่อน้ำตื้นสาธารณะ จำนวน 2 แห่ง

### 1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ลักษณะป่าไม้ในเขตพื้นที่ตำบลกระโทก ไม่มีพื้นที่ป่าไม้ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ลุ่ม และเป็นพื้นที่นาเกือบทั้งหมด

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง อาณาเขตการปกครองมีพื้นที่ 30 ตร.กม.

การแบ่งเขตการปกครองตำบลกระโทก

แบ่งเขตการปกครองเป็นหมู่บ้าน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2,3,5,10,11

- หมู่ที่ 2 บ้านหนองคล้า นายเลิศ แปะกระโทก
- หมู่ที่ 3 บ้านดอนใหญ่ นายบุญธรรม ชาวกระโทก
- หมู่ที่ 5 บ้านพะโค นายก่อภพ คำสวัสดิ์
- หมู่ที่ 10 บ้านใหม่ นายชัยวัฒน์ ชาวกระโทก
- หมู่ที่ 11 บ้านปรารค์พะโค นางสาวนิภาพร ไยกระโทก

จำนวนหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มบางส่วน 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 4,6,8,9,13

- หมู่ที่ 4 บ้านโคกกระสังข์ นายกำธร ทองเกิด
- หมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์เงิน นายสมหวัง นามกระโทก
- หมู่ที่ 8 บ้านชะอม นายแถม เกณฑ์กระโทก
- หมู่ที่ 9 บ้านโบสถ์ นายชำนาญ คลุกกระโทก
- หมู่ที่ 13 บ้านคลองท่าแร่ นายฉลวย ต้องกระโทก

จำนวนหมู่บ้านนอกเขต อบต. เต็มทั้งหมู่บ้าน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1,7,12

- หมู่ที่ 1 บ้านศรีพุทธา - หมู่ที่ 7 บ้านโพธิ์ทอง - หมู่ที่ 12 บ้านหมี่

## 2.2 การเลือกตั้ง

แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 10 เขตเลือกตั้ง

- เขตเลือกตั้งที่ 1 หมู่ที่ 2 บ้านหนองคล้า
- เขตเลือกตั้งที่ 2 หมู่ที่ 3 บ้านดอนใหญ่
- เขตเลือกตั้งที่ 3 หมู่ที่ 4 บ้านโคกกระสังข์
- เขตเลือกตั้งที่ 4 หมู่ที่ 5 บ้านพะโค
- เขตเลือกตั้งที่ 5 หมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์เงิน
- เขตเลือกตั้งที่ 6 หมู่ที่ 8 บ้านชะอม
- เขตเลือกตั้งที่ 7 หมู่ที่ 9 บ้านโบสถ์
- เขตเลือกตั้งที่ 8 หมู่ที่ 10 บ้านใหม่
- เขตเลือกตั้งที่ 9 หมู่ที่ 11 บ้านปรางค์พะโค
- เขตเลือกตั้งที่ 10 หมู่ที่ 13 บ้านคลองท่าแร่

ประชาชนในเขตอบต.กระโทก ส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขตอบต.กระโทก ยังมีส่วนร่วมในการบริหารงานการช่วยเหลืองานอบต. เสนอแนะในกิจกรรมของอบต.ในการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งที่ผ่านมาได้กำหนดให้มีการเลือกตั้งนายกอบต.กระโทก และสมาชิกสภาอบต.กระโทก เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2555

### จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกอบต.กระโทก 2,893 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาอบต.กระโทก 2,893 คน

### จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกอบต.กระโทก 2,893 คนจากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,372 คน คิดเป็นร้อยละ 81.99
- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาอบต.กระโทก 2,893 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 2,372 คน คิดเป็นร้อยละ 81.99

ปัจจุบันนายกอบต.กระโทกและสมาชิกสภาอบต.กระโทกมาจากคำสั่งคสช. ซึ่งยังไม่มีเลือกตั้ง

## 3. ประชากร

### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก มีประชากรทั้งสิ้น 3,804 คน แยกเป็นชาย 1,833 คน หญิง 1,971 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 127 คน/ตารางกิโลเมตร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
0	กระโทก	1	12	8	20
2	หนองคล้า	153	215	223	438
3	ดอนใหญ่	173	282	326	608
4	โคกกระสังข์	26	46	44	90
5	พะโค	156	231	263	494
6	โพธิ์เงิน	37	65	67	132
8	ชะอม	18	24	23	47
9	โบสถ์	191	286	326	612
10	ใหม่	198	338	340	678
11	ปรางค์พะโค	482	289	307	596
13	คลองท่าแร่	26	45	44	89
รวม		1,461	1,833	1,971	3,804

### 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประเภทประชากร	หญิง	ชาย	หมายเหตุ
จำนวนประชากรเยาวชน	338 คน	401 คน	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	1,234 คน	1,142 คน	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	399 คน	289 คน	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	1,971 คน	1,832 คน	รวมทั้งสิ้น 3,803 คน

ที่มา : งานทะเบียน รายงานสถิติประชากร สถิติบ้านระดับตำบล พฤษภาคม พ.ศ.2562

ปัจจุบันพบว่ามีการแพร่กระจายในพื้นที่จำนวนมาก เนื่องจากมีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในพื้นที่ จึงทำให้มีประชาชนเข้ามาอยู่เป็นจำนวนมากเพื่อทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น ประเทศพม่า ลาว กัมพูชาซึ่งประชากรเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพในพื้นที่ ปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้น และโรคติดต่อต่างๆ ปัญหาสุขภาพ ซึ่งจะต้องมีการควบคุมและดูแลไม่ให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่

#### 4. สภาพทางสังคม

ลักษณะชุมชนตำบลกระโทก ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มคนไทยโคราชดั้งเดิม ตั้งถิ่นฐานอยู่ใกล้แหล่งน้ำธรรมชาติ และค่อยเจริญขยายออกไปเรื่อยๆ และมีคนต่างถิ่นย้ายเข้าอยู่ด้วย

##### 4.1 การศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่ จบการศึกษา ระดับประถมศึกษาปีที่ 4 และปัจจุบันเยาวชนมีโอกาสเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น

- โรงเรียนประถมศึกษา 1 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.กระโทก 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน/ห้องสมุดประชาชน 6 แห่ง

สังกัด	สพฐ.	อบต.กระโทก
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอบต.กระโทก		1 แห่ง
- จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก		1 คน
- จำนวนผู้ดูแลเด็ก		1 คน
- จำนวนนักเรียน		36 คน
2. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่อบต. ระดับประถมศึกษา		
2.1 โรงเรียนบ้านดอน (โรงเรียนขยายโอกาส)	6 คน	
	8 ห้อง	
- จำนวนครู	60คน	
- จำนวนห้องเรียน		
- จำนวนนักเรียน	7 คน	
2.2 โรงเรียนวัดพะโค	11 ห้อง	
- จำนวนครู	44คน	
- จำนวนห้องเรียน		
- จำนวนนักเรียน		

##### 4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐขนาด - เตี้ยง จำนวน - แห่ง
- สถานีอนามัยประจำตำบล/หมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง



- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

#### 4.2.1 สถานบริการด้านสาธารณสุขภาครัฐ

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 1 แห่ง

#### 4.2.2 สถานบริการด้านสาธารณสุขเอกชน

- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน จำนวน 13 แห่ง

#### 4.2.3 บุคลากรสาธารณสุข

- พยาบาลเวชวิชาชีพร จำนวน 1 คน
- นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 4 คน
- เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข จำนวน - คน
- ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย จำนวน 1 คน

#### 4.3 อาชญากรรม

- สถานีตำรวจ - แห่ง
- สถานีดับเพลิง - แห่ง
- บัอมยาม เพื่อใช้เป็นจุดพักสายตรวจ อบต.กระโทกจำนวน 1 แห่ง
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ของอบต.กระโทก (ที่มีอยู่จริง) จำนวน 22 คน

อบต.ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่จะพบอุบัติเหตุทางถนนในการสัญจรไปมา เนื่องจากเป็นถนนสายหลัก เชื่อมต่อไปยังอำเภอศรีบุรี อำเภอเสิงสาง และเข้าสู่อำเภอเมือง นครราชสีมา จึงทำให้มีรถสัญจรไปมาเป็นจำนวนมาก ซึ่งอบต.ได้ดำเนินการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ตามถนนหนทาง ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก ลูกศร บอกรวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

#### 4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนของอบต. พบว่าในเขตอบต.ไม่มีผู้ติดยาเสพติด และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของอบต.ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาของอบต.สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจกเบาะแสการฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ซึ่งสถานีตำรวจภูธรโชคชัยจะจัด

โครงการปกกลดในหมู่บ้าน เพื่อให้ความรู้และทำกิจกรรมร่วมกันในการช่วยดูแล ส่งเสริม พื้นฟู ป้องกันแก้ไขเกี่ยวกับปัญหาเสพติดในหมู่บ้าน ทั้งนี้ อบต.ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

#### 4.5 การสังคมสังเคราะห์

อบต.ได้ดำเนินการด้านสังคมสังเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

### 5. ระบบบริการพื้นฐาน

#### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมติดต่อ หมู่บ้าน ตำบล อำเภอและจังหวัดใกล้เคียง โดยใช้เส้นทางแผ่นดิน หมายเลข 224 จากตัวจังหวัดนครราชสีมาอำเภอโชคชัย และใช้เส้นทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2071 ถนนสายโชคชัย-ครบุรี เป็นถนนลาดยางยาว 1สาย ส่วนเส้นทางภายในหมู่บ้านส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตการสัญจรไปมาส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ รถจักรยานยนต์ และมีรถโดยสารประจำทาง สายครบุรี-ราชสีมาวิ่งผ่านตำบลกระโทก

#### 5.2 การไฟฟ้า

ปัจจุบันครัวเรือนในเขตตำบลกระโทกใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโชคชัย มีไฟฟ้าใช้เกือบทุกครัวเรือน และมีการขยายเขตไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพิ่ม ในพื้นที่ที่ตามท้องถื่นไร้องนาของประชาชน มีการขยายการติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ข้างถนน ตรอก ซอย

#### 5.3 การประปา

ปัจจุบันระบบการประปาภายในเขตตำบลกระโทกอยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอโชคชัยให้บริการด้านการประปาแก่ประชาชนในเขตตำบลกระโทก และมีบางหมู่บ้านยังมีการใช้น้ำประปาหมู่บ้าน

#### 5.4 โทรศัพท์

การโทรคมนาคม มีสถานีของสัญญาณโทรคมนาคม 1 แห่ง

## 5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

### 6. ระบบเศรษฐกิจ

#### 6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตอบต. ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกข้าว รองลงมา คือ ปลูกมันสำปะหลัง อ้อย ข้าวโพด ฝึกสวนครัว

#### 6.2 การประมง

(ในเขตอบต.ไม่มีการประมง)

#### 6.3 การบริการ

- ปั้มน้ำมัน	-	แห่ง	- ปั้มหลอด	3	แห่ง
- ร้านอาหาร	4	แห่ง	- โรงแรม	-	แห่ง
- โรงภาพยนตร์	-	แห่ง	- สถานีขนส่ง	-	แห่ง
- ร้านเกมส์	-	แห่ง			

#### 6.4 การปศุสัตว์

เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่เป็ดโคสุกรกระบือ

หมู่บ้าน	โค (ตัว)	กระบือ (ตัว)	สุกร (ตัว)	แพะ (ตัว)	แกะ (ตัว)	เป็ด (ตัว)	ไก่ (ตัว)	ห่าน (ตัว)	นก กระทำ (ตัว)	อื่นๆ (ตัว)	รวม (ตัว)
ม.2	-	-	-	-	-	30	619	-	-	-	649
ม.3	8	6	-	-	-	451	1,590	-	-	-	2,055
ม.4	-	2	-	-	-	55	1,207	-	-	-	1,264
ม.5	-	-	223	-	-	69	731	-	-	-	1,023
ม.6	-	-	-	-	-	-	1,069	-	-	-	1,069
ม.8	-	-	-	-	-	-	855	-	-	-	855
ม.9	-	-	-	-	-	-	276	-	-	-	276
ม.10	20	-	-	-	-	20	679	-	-	-	719
ม.11	3	-	-	-	-	3	1746	-	-	-	1,752
ม.13	-	-	-	-	-	-	538	-	-	-	538
รวม	31	8	223	-	-	628	9,310	-	-	-	10,200

## 6.5 การท่องเที่ยว

มีปราสาทปราสาทพะโค 1 แห่ง ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 บ้านปราสาทพะโค ตำบลกระโทก อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา บริเวณตำแหน่งที่ตั้งของปราสาทพะโค มีลักษณะเป็นเนินดินเดี่ยวๆ แวดล้อมด้วยทุ่งนา สูงจากพื้นที่โดยรอบประมาณเมตรเศษ มีบ้านเรือนของประชาชนตั้งอยู่โดยรอบ แต่ไม่ได้ รุกล้ำเข้ามาในพื้นที่โบราณสถาน ทางด้านทิศเหนือและด้านทิศตะวันตกของโบราณสถาน ห่างออกไปประมาณ 200 เมตร มีลำน้ำสาขาของลำพระเพลิงไหลผ่าน ลำน้ำสาขานี้ไหลไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของปราสาทพะโค ไปบรรจบกับแม่น้ำมูลทางด้านทิศตะวันออกของอำเภอโคกชัย ทางด้านทิศตะวันออก ซึ่งเป็นทางเข้าหลักสู่วิหารสถาน ติดกับถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2071 เส้นทางอำเภอโคกชัย – อำเภอครบุรีและอำเภอเสิงสาง กรมศิลปากร ได้ประกาศขึ้นทะเบียนโบราณสถานปราสาทพะโคเป็นโบราณสถานของชาติในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 53 ตอนที่ 34 ลงวันที่ 27 กันยายน 2479 แต่ยังไม่ได้ประกาศกำหนดขอบเขตโบราณสถาน ปัจจุบันอยู่ในความดูแลของสำนักศิลปากรที่ 12 นครราชสีมา

การดำเนินงานขุดแต่งศึกษาและบูรณะโบราณสถานปราสาทพะโคในปี พ.ศ. 2535 โดยหน่วยศิลปากรที่ 6 นครราชสีมา (ปัจจุบันคือสำนักศิลปากรที่ 12 นครราชสีมา) ทำให้ได้ข้อมูลและหลักฐานสำคัญหลายประการเกี่ยวกับปราสาทพะโคไม่ว่าจะเป็นลักษณะรูปแบบทางสถาปัตยกรรมที่ปรากฏพบหลังการขุดแต่ง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงรูปแบบสถาปัตยกรรมแบบศิลปะเขมร แบบบาปวน อายุสมัยราวพุทธศตวรรษที่ 16 หลักฐานโบราณวัตถุที่สำคัญหลายชิ้นที่พบจากการขุดแต่งปราสาทประธาน เช่น แผ่นทองคำ แผ่นเงิน แผ่นสำริด และหินกึ่งมีค่าประเภทพลอย หินควอทซ์ นอกจากนี้จากการขุดแต่ง ในโบราณสถานยังได้พบชิ้นส่วนประติมากรรมรูปเคารพที่ทำจากหินทราย ซึ่งปัจจุบันได้ จัดแสดงไว้ ณ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพิมายจังหวัดนครราชสีมา นอกเหนือจากโบราณวัตถุแล้ว ยังมีชิ้นส่วนประกอบสถาปัตยกรรมที่พบภายในโบราณสถานระหว่างการขุดแต่งอีกจำนวนมาก ซึ่งบางส่วนได้ขนย้ายไปจัดเก็บไว้ ณ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมหาวิรุวงศ์ จังหวัดนครราชสีมา และบางส่วนขนย้ายไปจัดเก็บไว้ ณ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ต่อมาในปี พ.ศ.2538 จึงได้มีการขนย้ายจากพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมหาวิรุวงศ์ จังหวัดนครราชสีมา มาจัดเก็บและบางส่วนนำมาจัดแสดงไว้ในอาคารจัดแสดงกลางแจ้ง ณ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สภาพปัจจุบันของปราสาทพะโค ประกอบด้วยโบราณสำคัญ คือ ปราสาทประธาน และปราสาทด้านทิศเหนือของปราสาทประธาน ซึ่งเชื่อมต่อกันด้วยทางเดินเหนือพื้นดินที่สร้างด้วยอิฐทั้งหมดล้อมรอบด้วยคูน้ำที่เชื่อมต่อกัน 3 ด้าน คือด้านทิศเหนือ ด้านทิศใต้และด้านทิศตะวันตก ทั้งหมดได้รับการขุดแต่งศึกษาและบูรณะ รวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์และดูแลบำรุงรักษามาเป็น

อย่างดี สภาพพื้นดินโดยรอบอยู่ในสภาพเรียบทั่วกัน มีต้นไม้ขนาดกลางขึ้นปกคลุมอยู่โดยรอบ ส่วนสระน้ำก็อยู่ในสภาพดี มีน้ำเก็บกักไว้ใช้เก็บเต็มความจุ

ปราสาทประธาน ตั้งอยู่บริเวณกึ่งกลางของพื้นที่โบราณสถาน ได้รับการบูรณะแล้ว รูปแบบการก่อสร้าง มีแผนผัง รูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า คงเหลือหลักฐานส่วนฐานล่างเป็นฐานสูงที่สร้างด้วยศิลาแลง อยู่ในสภาพค่อนข้างสมบูรณ์สมบูรณ์ เหนือขึ้นไปเป็นชั้นเรือนธาตุที่สร้างด้วยหินทรายและบางส่วนเป็นอิฐ คงเหลือหลักฐานส่วนฐานของเรือนธาตุและกรอบประตูติดตั้งอยู่เพียงสองด้าน คือ ประตูทางเข้าหลักด้านทิศตะวันออก และส่วนประตูหลอกด้านทิศเหนือ ส่วนบนของปราสาททั้งหมดได้พังทลายลงหมดแล้ว

ปราสาทด้านทิศเหนือของปราสาทประธาน ตั้งอยู่ทางด้านทิศเหนือของปราสาทประธาน มีขนาดเล็กกว่าปราสาทประธานเล็กน้อย ได้รับการบูรณะแล้ว รูปแบบการก่อสร้าง มีแผนผังรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า คงเหลือหลักฐานส่วนฐานล่างเป็นฐานสูงที่สร้างด้วยศิลาแลง ซึ่งมีความสูงน้อยกว่าปราสาทประธาน อยู่ในสภาพค่อนข้างสมบูรณ์ เหนือขึ้นไปเป็นชั้นเรือนธาตุที่สร้างด้วยหินทรายและบางส่วนเป็นอิฐ คงเหลือหลักฐานส่วนฐานของเรือนธาตุและกรอบประตูติดตั้งอยู่ครบทุกด้าน ประตูทางเข้าหลักของปราสาทหันด้านหน้าไปทางทิศใต้ ซึ่งสภาพปัจจุบันปรากฏรูปแบบทางสถาปัตยกรรมที่ครบถ้วน ทั้งส่วนกรอบประตู เสาประดับกรอบประตูและส่วนทับหลัง ส่วนด้านทิศตะวันออกด้านทิศตะวันตกและด้านทิศเหนือ เป็นประตูหลอก นอกจากนี้บริเวณห้องมุขด้านหน้าของปราสาทยังปรากฏหลักฐานส่วนกรอบหน้าต่างของห้องมุขด้วย ส่วนบนของปราสาทส่วนมากได้พังทลายลงหมดแล้ว คงเหลือหลักฐานให้เห็นเพียงเล็กน้อย

## 6.6 อุตสาหกรรม

มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จำนวน 2 แห่ง คือ บริษัท คาร์กิลมีทส์ (ประเทศไทย) จำกัด และโรงงานน้ำแข็งเอ็น.เอ จำกัด ซึ่งทำให้เกิดการจ้างงานในท้องถิ่นประชาชนในท้องถิ่น มีรายได้มีงานทำไม่ต้องพลัดถิ่นไปหางานทำที่อื่นในต่างจังหวัด

## 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

### การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน (ปั๊มหลอด)	3	แห่ง
บริษัท	5	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	1	แห่ง	ตลาดเอกชน	2	แห่ง
ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	25	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง

ซูเปอร์มาร์เก็ต	-	แห่ง	ตู้เอทีเอ็ม	2	ตู้
มินิมาร์ท	1	แห่ง	ร้านสะดวกซื้อ 7-eleven	1	แห่ง

### การรวมกลุ่มและเงินทุน

จำนวนกลุ่มทุกประเภท 33กลุ่ม แยกประเภทกลุ่มได้ดังนี้

-กลุ่มอาชีพ		1	กลุ่ม
-กลุ่มออมทรัพย์	10		กลุ่ม
-กลุ่มกองทุนหมุนเวียนตำบล		1	กลุ่ม
-กลุ่มกองทุนหมุนเวียนหมู่บ้าน		10	กลุ่ม
-กลุ่มกองทุนประปาหมู่บ้าน		5	กลุ่ม
-กลุ่มกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์		3	กลุ่ม
-กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรดอนใหญ่	1		กลุ่ม
-กลุ่มศูนย์กีฬาประจำตำบล		1	กลุ่ม
-กลุ่มกองทุนผู้สูงอายุตำบลกระโทก		1	กลุ่ม

### มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน	2	รุ่น	300	คน
- ไทยอาสาป้องกันชาติ	-	รุ่น	-	คน
- กองทุนเพื่อความมั่นคงของชาติ	-	รุ่น-	-	คน
- อื่นๆ(ระบุ)	-	-	-	-

### 6.8 แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่ มีอาชีพหลัก คือ ทำนาและเลี้ยงสัตว์ เนื่องมาจากสภาพพื้นที่เอื้ออำนวยเป็นที่ราบลุ่ม เหมาะสำหรับการเพาะปลูกพืชข้าว พืชไร่ และพืชผักสวนครัว ประชาชนในพื้นที่อบต.กระโทกจะอยู่ในช่วงอายุ 18-60 ปี เป็นจำนวนมากกว่าช่วงอายุอื่น ซึ่งเป็นวัยแรงงาน แต่ปัจจุบันประชากรส่วนใหญ่ได้หันไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตอำเภอโชคชัย และเขตพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งมีอัตราค่าจ้างแรงงานที่สูงกว่าและยึดถือเป็นอาชีพที่มั่นคงกว่า ทำให้แรงงานการเกษตรมีน้อยและหายาก เกษตรกรจึงได้หันมาใช้เครื่องจักรกลการเกษตรแทนซึ่งทำให้ต้นทุนการผลิตสูงกว่า

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

- วัด/สำนักสงฆ์            2            แห่ง
- ปรารังค์พะโค            1            แห่ง

ความเชื่อ ชาวบ้านมีความเชื่อในเรื่องสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่อยู่ตามป่าบรรพบุรุษ และพระภิกษุ ซึ่งมีการประกอบพิธีกราบบูชาสิ่งเหล่านี้ มีพระพุทธรูปที่เป็นพระคู่วัดของแต่ละวัด เช่น วัดพะโค มีหลวงปู่หัน ซึ่งชาวบ้านมีความเคารพศรัทธาและมีความเชื่อกราบไว้สักการะบูชา เป็นที่พึงพอใจของชาวบ้าน โดยในช่วงเทศกาลสงกรานต์ของทุกปีจะมีขบวนแห่หลวงปู่หัน ตามหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลกระโทก หรือในอำเภอโขงชัย เพื่อให้ประชาชนได้ส่งธูปน้ำพระ กราบไว้ขอพรเพิ่มความเป็นสิริมงคล แก่ตัวเองและครอบครัว มีการช่วยเหลือกัน ความสมัครสมานสามัคคีของประชาชน

## 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประชาชนในพื้นที่ตำบลกระโทก มีประเพณีวัฒนธรรมต่างๆ เช่น วันปีใหม่ วันสงกรานต์ วันลอยกระทง วันเข้าพรรษา วันออกพรรษา ประเพณีการกวนข้าวทิพย์ ทอดผ้าป่า ทอดกฐิน ทำบุญบ้าน เทศน์มหาชาติ วันสำคัญทางพระพุทธศาสนา และประเพณีแห่เทียนพรรษา โดยจัดขึ้นเป็นประจำทุกปีช่วงก่อนเข้าพรรษา ซึ่งเป็นประเพณีสำคัญระดับอำเภอที่แต่ละวัดในพื้นที่อำเภอโขงชัย จะจัดขบวนแห่เทียนพรรษาเข้าแข่งขันประกวดขบวนแห่เทียนพรรษาและการแกะสลักเทียนที่สวยงาม และนำเข้าแข่งขันในระดับจังหวัดนครราชสีมาอีกต่อไป

## 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

นอกจากนี้ยังมีประเพณีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของคนภาคอีสาน หรือเรียกว่าคนกระโทก ดังนี้

การแต่งกาย คนในวัยสูงอายุจะแต่งกายด้วย ผ้าถุงโจงกระเบนส่วนคนวัยหนุ่มจะแต่งกายตามสมัยนิยม

ภาษา ใช้ภาษาโคราช เรียกว่าไทยโคราช เช่น เต๋อ ไปตา กินเช่า อาบนามอาหาร ที่เป็นถิ่นนิยมของคนกระโทก มีผัดหมี่กระโทก ส้มตำ เป็นต้น

## 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

-ไม่มี-

## 8. ทรรศนคติวัฒนธรรมชาติ

### 8.1 น้ำ

มีแหล่งน้ำจาก 2 แห่ง คือ ลำพระเพลิง กับ ลำน้ำมูล ซึ่งเป็นแหล่งน้ำสายหลักของตำบลกระโทก นอกนั้นจะเป็นห้วย หนอง คลอง บึง ตามธรรมชาติ

## 8.2 ป่าไม้

ลักษณะป่าไม้ในเขตพื้นที่ตำบลกระโทก ไม่มีป่าไม้ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ลุ่มและเป็นพื้นที่นาเกือบทั้งหมด

## 8.3 ภูเขา

ไม่มีภูเขา ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่ม

## 8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ยังอยู่ในสภาพค่อนข้างดีสามารถทำการเพาะปลูกพืชข้าว พืชไร่ พืชสวน ทำการเกษตรและปศุสัตว์ได้ อากาศไม่มีมลพิษ มีแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้อย่างเพียงพอ

## 9. อื่นๆ

-ไม่มี-

## 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

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



นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดาเสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ ก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมี ความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนีไ้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของ บุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมี ความรู้สึกในทางที่ดี

### 2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของ บุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่ง ที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมา ในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละ บุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและ ผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่า ผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

### 2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

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

### 2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

### 2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร ( 2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

- 1) รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจได้ ( Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ( Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### 2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้(ชานันท์ถั่วคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรนุช บวรนนทเดช (2546)ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

วัลย์ภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์ (2548)ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัด

สมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจิตใจอยู่ในระดับมากด้านปัจจัยคำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ลันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2550)** ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

**ภาวนา เวชกิจ (2550)** ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ความตั้งใจที่จะก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับบริษัทในฐานะที่เป็นที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ขณะที่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพบว่า พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายาม ความสามารถเพื่อความสำเร็จของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานคิดว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 และเมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีผิดไปจากข้อเท็จจริงพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกระชับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

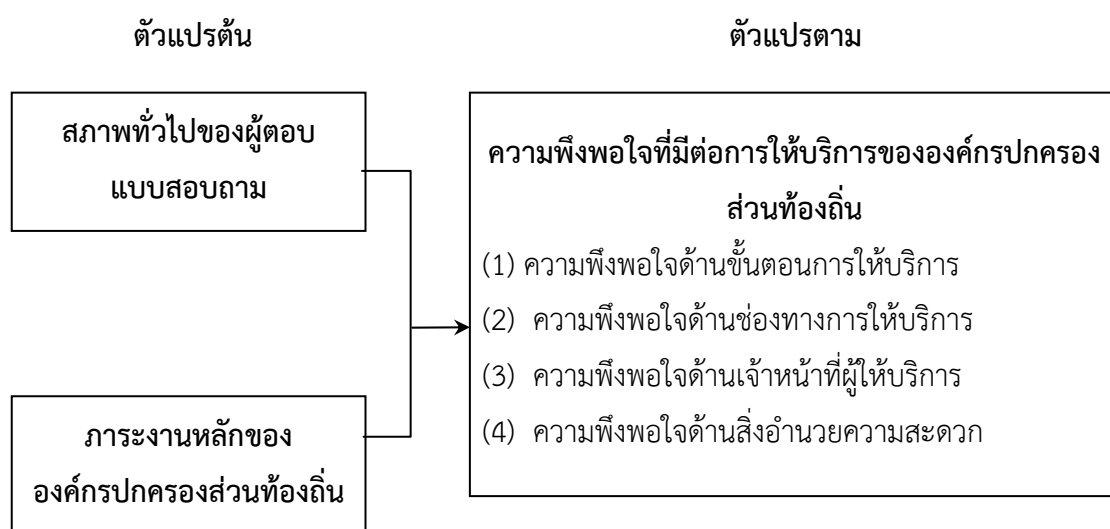
**ธนิตา ริมดุสิทธิ์ (2551)** ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้าน

ค่าตอบแทน ผลจากการวิจัย พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ และรายได้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

**พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553)** ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบ สาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552-พ.ศ.2553พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการโดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

## 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

## บทที่ 3 วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

### 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา

### 3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจำนวน 3,804คน จาก 13 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 2 บ้านหนองคล้า หมู่ที่ 3 บ้านดอนใหญ่ หมู่ที่ 5 บ้านพะโค หมู่ที่ 10 บ้านใหม่ หมู่ที่ 11 บ้านปรางค์พะโค หมู่ที่ 4 บ้านโคกกระสังข์ หมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์เงิน หมู่ที่ 8 บ้านชะอม หมู่ที่ 9 บ้านโบสถ์ หมู่ที่ 13 บ้านคลองท่าแร่ หมู่ที่ 1 บ้านศรีพุทธา หมู่ที่ 7 บ้านโพธิ์ทอง หมู่ที่ 12 บ้านหมี่

### 3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2548: 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด

โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

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

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{3,804}{1 + 3,804(0.05)^2} = 361.94 \text{ หรือ } 362 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) เนื่องจากการแบ่งเขตการปกครองเป็นหมู่บ้านมีหมู่บ้านในเขต อบต. เต็มบางส่วน จึงแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 10 หมู่บ้านและในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ 2 หนองคล้า	438	11.58	46
หมู่ 3 ดอนใหญ่	608	16.07	64
หมู่ 4 โคกกระสังข์	90	2.38	10
หมู่ 5 พะโค	494	13.05	52
หมู่ 6 โพธิ์เงิน	132	3.49	14
หมู่ 8 ชะอม	47	1.24	5
หมู่ 9 โปสถ์	612	16.17	65
หมู่ 10 ใหม่	678	17.92	72
หมู่ 11 ปรารักษ์พะโค	596	15.75	63
หมู่ 13 คลองท่าแร่	89	2.35	9
<b>รวม</b>	<b>3,784</b>	<b>100</b>	<b>400</b>

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2563 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

### 3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน



ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

#### (2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อ ที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

### 3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

## 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

### 3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

---

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาค้นคว้าได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก
- 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

## 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

### 4.1.1 เพศ

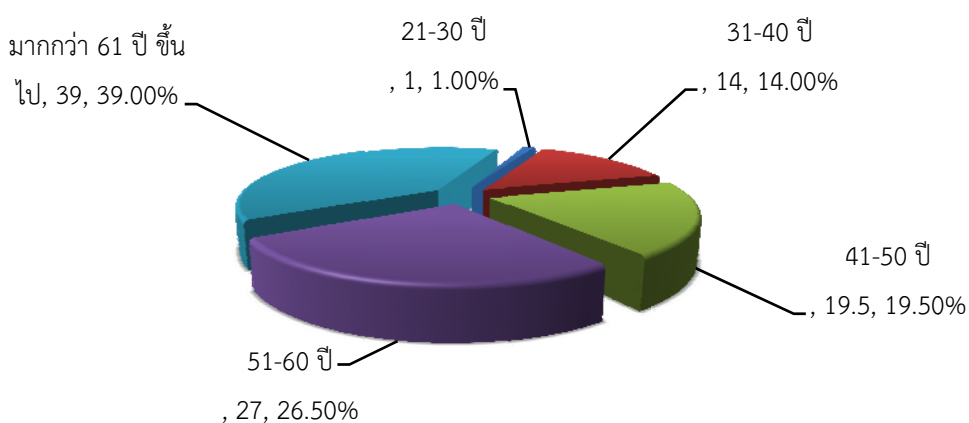
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 64.25 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 35.75 ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

### 4.1.2 ระดับอายุ

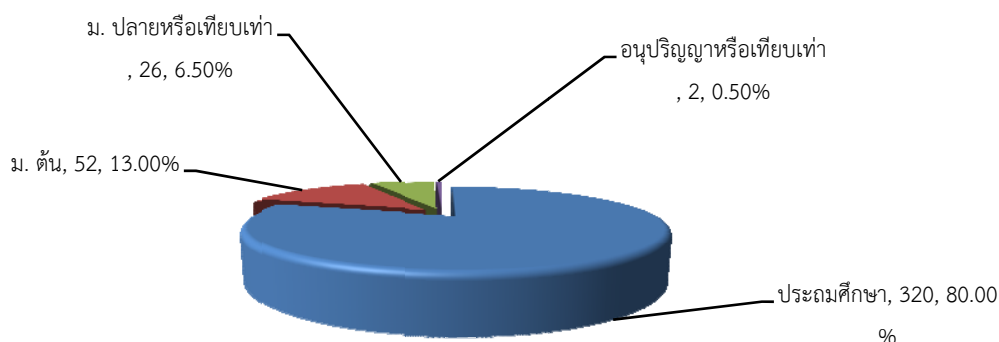
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 39.00 มีอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป รองลงมา มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.50 และร้อยละ 19.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

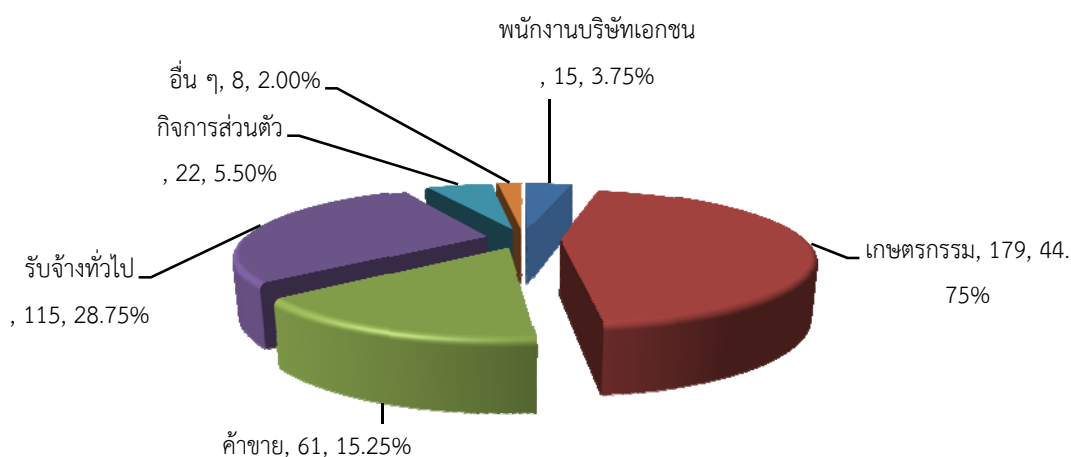
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 80.00มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 13.00 และร้อยละ 6.50มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

#### 4.1.4 อาชีพ

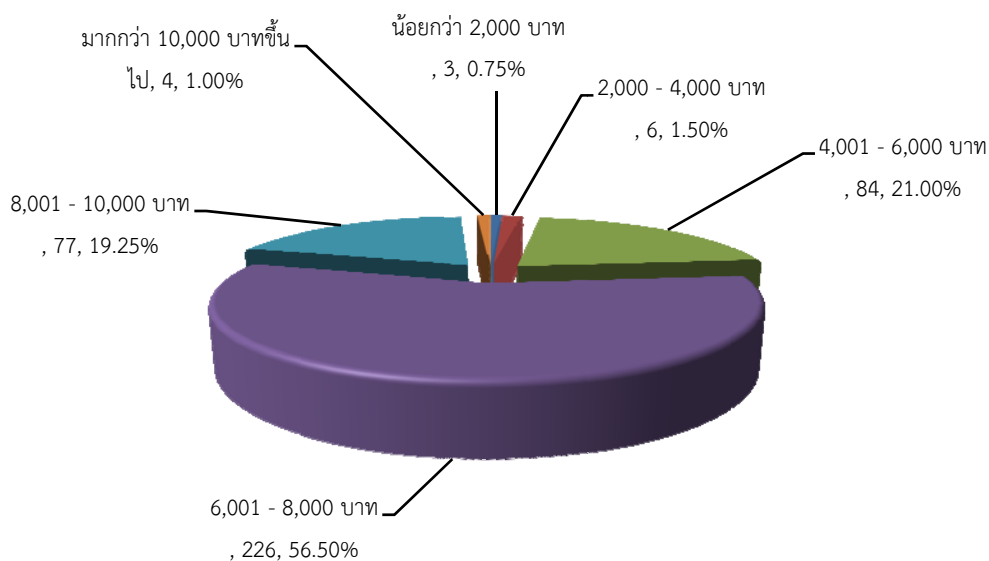
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.75ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไปเป็นร้อยละ 28.75 และร้อยละ 15.25ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

#### 4.1.5 ระดับรายได้

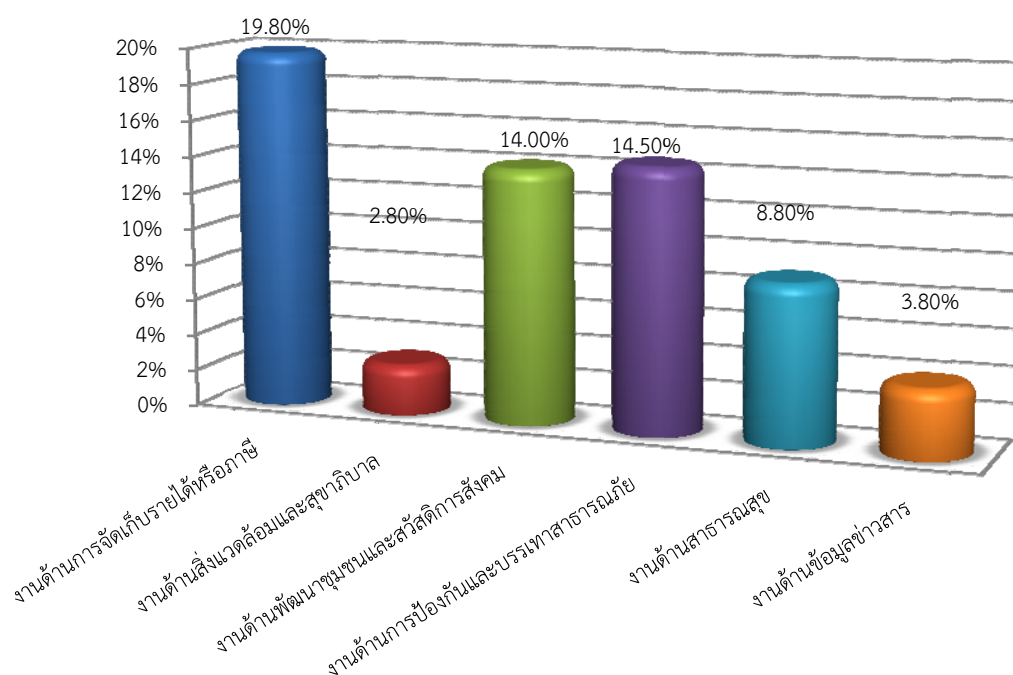
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00 และร้อยละ 19.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

## 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

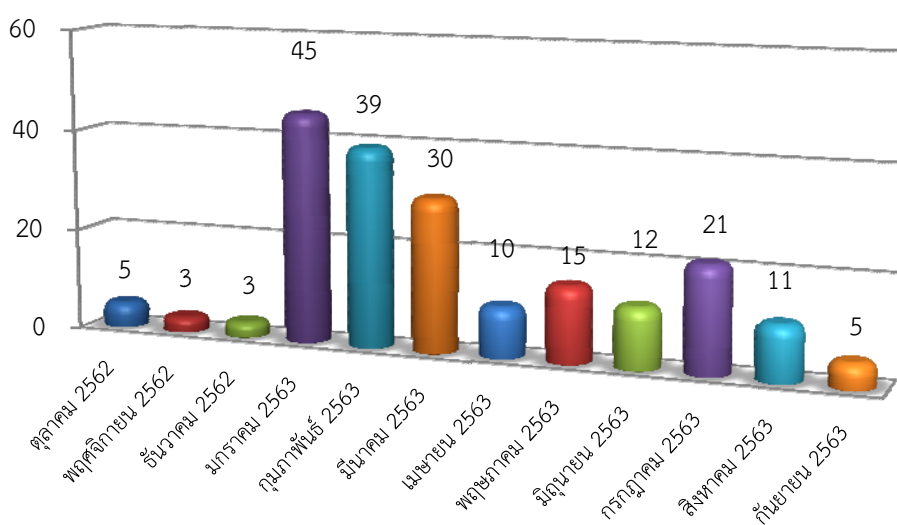
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 19.80 มาติดต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคิดเป็นร้อยละ 14.50 และร้อยละ 14.00 มาติดต่องานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคมตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

### 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในช่วงเดือนมกราคม 2563 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนกุมภาพันธ์ 2563 และเดือนมีนาคม 2563 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7

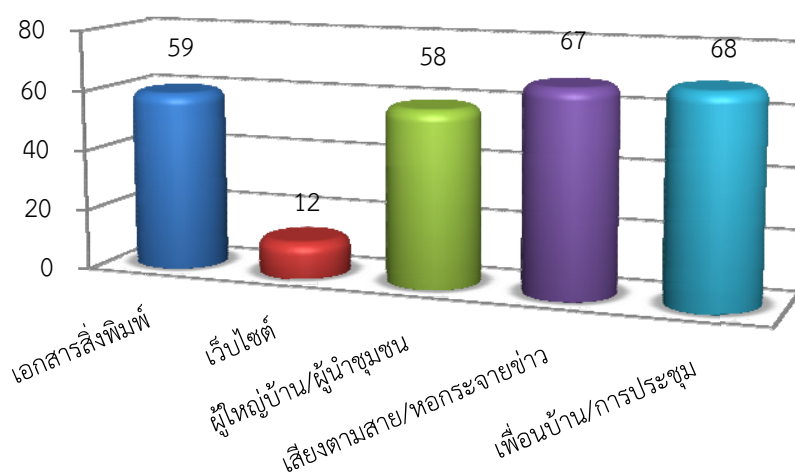


ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก



#### 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจากจากเพื่อนบ้าน/การประชุม รองลงมาเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวการติดประกาศต่างๆและเอกสารสิ่งพิมพ์ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสาร สิ่งพิมพ์	เว็บไซต์	ผู้ใหญ่บ้าน/ ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย/ หอกระจายข่าว	เพื่อนบ้าน/ การประชุม
จำนวน	59	12	58	67	68

หมายเหตุ :ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

## 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

### 4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.39	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ



## 4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

### 4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.87	0.34	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.85	0.37	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.83	0.37	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก	4.86	0.35	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.85</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ การติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ



#### 4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ก	4.82	0.39	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.81	0.42	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.80	0.44	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.83	0.39	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	4.82	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ เรื่องการให้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่อง มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการเช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊กมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82ตามลำดับ

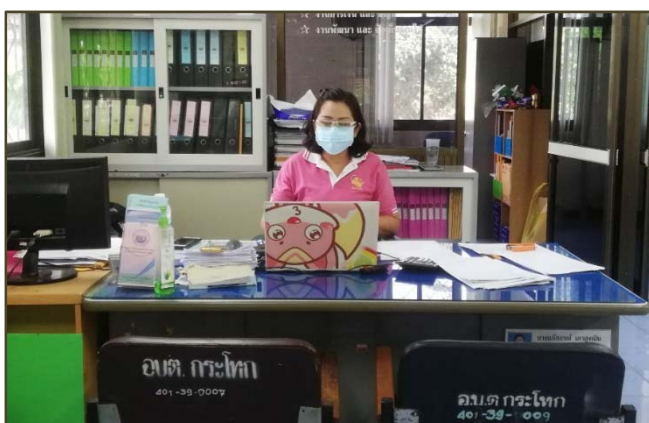


### 4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.88	0.34	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.87	0.35	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.84	0.39	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	4.86	0.36	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

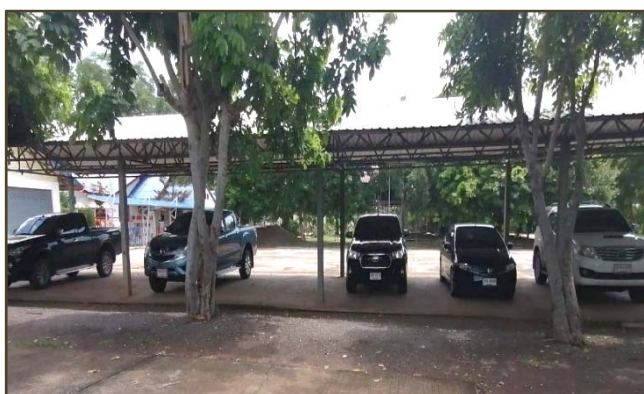


#### 4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.82	0.42	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.50	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.80	0.45	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	4.83	0.42	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการเท่ากับ 4.84 และเรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ



### 4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก จำแนกตามภาระงาน

#### 4.5.3.1 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.39	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ



#### 4.5.3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.41	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.41	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด”มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ“มากที่สุด”โดยด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ





### 4.5.3.3 งานด้านข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านข้อมูลข่าวสารจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.38	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.44	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.39	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ



#### 4.5.3.4 งานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุขจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.38	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ



## 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพงานด้านข้อมูลข่าวสารและงานด้านสาธารณสุขซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

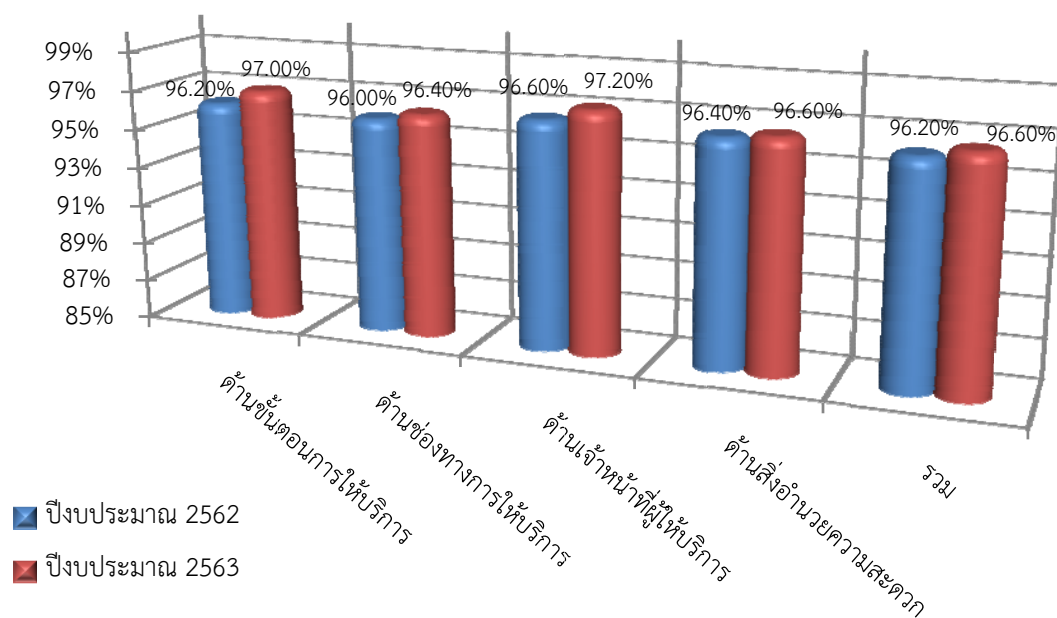
### 4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
<b>รวม</b>	<b>4.83</b>	<b>96.60</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2562 และ 2563

## 4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

### 4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
<b>รวม</b>	<b>4.83</b>	<b>96.60</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	96.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	96.20	10
รวม	4.83	96.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10



#### 4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10





#### 4.6.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.60	10
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	96.60	10
3. งานด้านข้อมูลข่าวสาร	97.00	10
4. งานด้านสาธารณสุข	97.00	10
<b>ภาพรวมทั้ง 4 งาน</b>	<b>96.80</b>	<b>10</b>

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆให้มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การรับชำระภาษี ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม อบต.มีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยผ่านทางธนาคาร และในสถานการณ์โควิด 19 มีการจ่ายเงินเยียวยาสำหรับผู้เดือดร้อนโดยการโอนเข้าบัญชี ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นต้องการให้จ่ายเป็นเงินสดมากกว่าเนื่องจากไม่สะดวกในการออกไปทำธุรกรรมผ่านทางธนาคารและประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกมีการพัฒนาในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ขอให้นำโครงการอบรมและส่งเสริมอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้ว่างงานและคนพิการในชุมชน มาพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตของประชาชนอีกครั้ง

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอบต.ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ ทั้งขยะเปียก ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย โดยให้นำขยะอันตรายฝากไว้ที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จากนั้นทุกสิ้นเดือน อบต. จะเข้ามาจัดโครงการขยะเป็นพิษแลกไข่ที่บ้านผู้ใหญ่/ผู้นำชุมชน ประชาชนให้ความร่วมมือดี ส่วนการคัดแยกขยะเปียกจากเศษอาหารผัก ผลไม้ ประชาชนโดยส่วนใหญ่ นำไปทิ้งที่สวน นาไร่ หรือนำไปทำปุ๋ยอินทรีย์เพื่อใช้ปรับปรุงดิน ทั้งนี้อบต. ส่งเสริมให้ประชาชนในหมู่บ้าน จัดการขยะอย่างถูกวิธี ทำความสะอาดบ้านเรือนของตนเองและชุมชน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและสร้างความสะอาดของชุมชน เช่น การรวมกลุ่มของประชาชน หรือจิตอาสา ทำความสะอาดหมู่บ้าน/ชุมชน ในวันสำคัญๆหรือทุกวันอาทิตย์ อย่างน้อย 2-3 ครั้ง/เดือน และต้นไม้ที่ขึ้นกริมทางถนน อบต. มีการดูแลตกแต่งสวยงามดี ซึ่งการจัดการขยะได้รับการพัฒนาด้วยดีอย่างต่อเนื่อง อบต. ดำเนินการเก็บขยะอาทิตย์ละครั้ง ขยะไม่ล้นถัง และไม่มึกลิ่น เนื่องจากประชาชนให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง และกรณีถังขยะชำรุด ทางหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้เก็บกลับคืนไป จึงขอให้ทาง อบต. นำถังขยะใบใหม่ส่งคืนด้วย

งานด้านข้อมูลข่าวสารการติดต่อข่าวสารต่างๆ ได้รับข้อมูลจากผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เช่นการประชุม เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว และการติดป้ายประชาสัมพันธ์ เช่นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 การป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว อบต. ได้ให้การสนับสนุนและพัฒนาระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวมากขึ้น เพื่อให้การส่งข่าวสารถึงประชาชน

ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ทำการสำรวจเรื่องเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว เนื่องจาก บางหมู่บ้านมีปัญหาการรับทราบข่าวสารที่สำคัญ เพราะไม่ได้ยินเสียงประกาศจากผู้ใหญ่/ผู้นำชุมชน เสียงไม่ชัดเจน หรือเสียงดังไม่ทั่วถึง ประชาชนใช้วิธีการบอกต่อเพื่อนบ้าน

งานด้านสาธารณสุขขอสม. ให้บริการด้านสาธารณสุขด้วยดี อย่างต่อเนื่อง มีกิจกรรมที่ดูแลคนพิการและสูงอายุในเขตพื้นที่อย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันการโรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท และการฉีดพ่นยุงลาย มีการฉีดยาป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้แก่สุนัขและแมว ที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือบางหมู่บ้านเจ้าหน้าที่มาบริการฉีดวัคซีนฯ ให้แก่ สุนัขและแมว ให้ตามบ้านเรือนของประชาชน เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ได้แจกหน้ากากอนามัย ผ้าปิดปาก เจลแอลกอฮอล์ และได้ร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ในการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จัดทำหน้ากากอนามัย ผ้าปิดปาก เจลแอลกอฮอล์ เพื่อแจกให้ประชาชนในชุมชน

และมีความคิดเห็นอื่นๆเพิ่มเติมคือ ในปีนี้ทาง อบต. มีการพัฒนาที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการจัดการขยะ และด้านข้อมูลข่าวสาร มีการพัฒนาได้ทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น แต่ต้องการให้สำรวจปรับปรุงเรื่องถนน และท่อระบายน้ำ เนื่องจากบางเส้นทางหรือบางหมู่บ้านยังไม่ท่อระบายน้ำ และถนนเริ่มชำรุดเสียหาย การแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีความรวดเร็วขึ้น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ไฟฟ้าสาธารณะบนถนนของหมู่บ้าน มีบางจุดที่ยังไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มจุดไฟฟ้าสาธารณะเพื่อความสะดวกปลอดภัยในการเดินทางของประชาชน



## บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

### 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

#### 5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 64.25 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 35.75

#### 5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 39.00 มีอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป รองลงมา มีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.50 และร้อยละ 19.50 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ

### 5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 80.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 13.00 และร้อยละ 6.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

### 5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.75 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไปเป็นร้อยละ 28.75 และร้อยละ 15.25 ประกอบอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

### 5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 56.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมาคือมีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00 และร้อยละ 19.25 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับ

## 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 19.80 มาติดต่องานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี รองลงมาคือติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 14.50 และร้อยละ 14.00 มาติดต่องานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ

## 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในช่วงเดือนมกราคม 2563 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนกุมภาพันธ์ 2563 และเดือนมีนาคม 2563 ตามลำดับ

## 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจากจากเพื่อนบ้าน/การประชุมรณรงค์มาเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวการติดประกาศต่างๆและเอกสารสิ่งพิมพ์ตามลำดับ

## 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

### 5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

### 5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

#### 5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 รองลงมา คือ การติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

### 5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ เรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเรื่อง มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการเช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊คมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82ตามลำดับ

### 5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86ตามลำดับ

### 5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการเท่ากับ 4.84 และเรื่อง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82ตามลำดับ

## 5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก จำแนกตามภาระงาน

### 5.5.3.1 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

#### 5.5.3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ตามลำดับ

#### 5.5.3.3 งานด้านข้อมูลข่าวสาร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

#### 5.5.3.4 งานด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ



## 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ โดยภาพรวมและความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพงานด้านข้อมูลข่าวสารและงานด้านสาธารณสุขซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

### 5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกจะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.20 เป็นร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.00 เป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.60 เป็นร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.60

## 5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

### 5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านข้อมูลข่าวสาร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

#### 5.6.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านงานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

### 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ด้านขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการดี มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่างๆ ชัดเจนดี มีการจัดการเรื่องเอกสารต่างๆให้มีการให้บริการนอกสถานที่ เช่น การรับชำระภาษี ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาดี และให้คำแนะนำดี มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ไปใช้บริการ

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการทางสังคม อนาคตมีการจ่ายเบี้ยยังชีพโดยผ่านทางธนาคาร และในสถานการณ์โควิด 19 มีการจ่ายเงินเยียวยาสำหรับผู้เดือดร้อนโดยการโอนเข้าบัญชี ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นต้องการให้จ่ายเป็นเงินสดมากกว่าเนื่องจากไม่สะดวกในการออกไปทำธุรกรรมผ่านทาง

ธนาคารและประชาชนมีความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกมีการพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ขอให้นำโครงการอบรมและส่งเสริมอาชีพเสริมเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้ว่างงานและคนพิการในชุมชน มาพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิตของประชาชนอีกครั้ง

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพลอบต.ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ ทั้งขยะเปียก ขยะทั่วไป ขยะรีไซเคิล และขยะอันตราย โดยให้นำขยะอันตรายฝากไว้ที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน จากนั้นทุกสิ้นเดือน อบต. จะเข้ามาจัดโครงการขยะเป็นพิษแลกไข่ที่บ้านผู้ใหญ่/ผู้นำชุมชน ประชาชนให้ความร่วมมือดี ส่วนการคัดแยกขยะเปียกจากเศษอาหารผัก ผลไม้ ประชาชนโดยส่วนใหญ่ นำไปทิ้งที่สวน นาไร่ หรือนำไปทำปุ๋ยอินทรีย์เพื่อใช้ปรับปรุงดิน ทั้งนี้ อบต. ส่งเสริมให้ประชาชนในหมู่บ้าน จัดการขยะอย่างถูกวิธี ทำความสะอาดบ้านเรือนของตนเองและชุมชน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีและสร้างความสะอาดของชุมชน เช่น การรวมกลุ่มของประชาชน หรือจิตอาสา ทำความสะอาดหมู่บ้าน/ชุมชน ในวันสำคัญๆหรือทุกวันอาทิตย์ อย่างน้อย 2-3 ครั้ง/เดือน และต้นไม้ที่ขึ้นริมทางถนน อบต. มีการดูแลตกแต่งสวยงามดี ซึ่งการจัดการขยะได้รับการพัฒนาด้วยดี อย่างต่อเนื่อง อบต. ดำเนินการเก็บขยะอาทิตย์ละครั้ง ขยะไม่ล้นถัง และไม่มึกลิ่น เนื่องจากประชาชนให้ความร่วมมือในการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง และกรณีไม่ถึงขยะชำรุด ทางหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้เก็บกลับคืนไปจึงขอให้ทาง อบต. นำถังขยะใบใหม่ส่งคืนด้วย

งานด้านข้อมูลข่าวสารการติดต่อข่าวสารต่างๆ ได้รับข้อมูลจากผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เช่นการประชุม เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว และการติดป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 การป้องกันโรคไข้เลือดออก เป็นต้น เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว อบต. ได้ให้การสนับสนุนและพัฒนาระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว มากขึ้น เพื่อให้การส่งข่าวสารถึงประชาชน ทัวถึงและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทกทำการสำรวจเรื่องเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว เนื่องจาก บางหมู่บ้านมีปัญหาการรับทราบข่าวสารที่สำคัญ เพราะไม่ได้ยินเสียงประกาศจากผู้ใหญ่/ผู้นำชุมชน เสียงไม่ชัดเจน หรือเสียงดังไม่ทั่วถึง ประชาชนใช้วิธีการบอกต่อเพื่อนบ้าน

งานด้านสาธารณสุขขอสม. ให้บริการด้านสาธารณสุขด้วยดี อย่างต่อเนื่อง มีกิจกรรมที่ดูแลคนพิการและสูงอายุในเขตพื้นที่อย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท และการฉีดพ่นยุงลาย มีการฉีดยาป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้แก่สุนัขและแมว ที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือบางหมู่บ้านเจ้าหน้าที่มาบริการฉีดวัคซีนฯ ให้แก่ สุนัขและแมว ให้ตามบ้านเรือนของประชาชน เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 องค์การบริหารส่วนตำบลกระโทก ได้แจกหน้ากากอนามัย ผ้าปิดปาก เจลแอลกอฮอล์ และได้ร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ในการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 จัดทำหน้ากากอนามัย ผ้าปิดปาก เจลแอลกอฮอล์ เพื่อแจกให้ประชาชนในชุมชน

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติมคือ ในปีนี้ทาง อบต. มีการพัฒนาที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ การจัดการขยะ และด้านข้อมูลข่าวสาร มีการพัฒนาได้ทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น แต่ต้องการให้สำรวจปรับปรุงเรื่องถนน และท่อระบายน้ำ เนื่องจากบางเส้นทางหรือบางหมู่บ้านยังไม่ท่อระบายน้ำ และถนนเริ่มชำรุดเสียหาย การแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีความรวดเร็วขึ้น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ไฟฟ้าสาธารณะบนถนนของหมู่บ้าน มีบางจุดที่ยังไม่ทั่วถึง ควรเพิ่มจุดไฟฟ้าสาธารณะเพื่อความสะดวกลดภัยในการเดินทางของประชาชน

#### คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563

กันยายน 2563

# บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุณากรอุณหงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต้องค์การศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อาร์ักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วัลย์ภรณ์วชิรเชื่อนขันธุ์. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วาทีนี้ ไล้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มีารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ  
ห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. รายงานการวิจัย  
ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว  
ทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแห่งคลองทาวร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม  
การท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ  
แลเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์  
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). **Ronald.**  
**Development of indicators of Access to Medical Care.** Michigan Ann Arbor:  
Health Administration Press.
- Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior.** New York:  
McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Hinhaw, A.S. and Atwood J.R. (1982). **A Patient Satisfactory Instrument:**  
**Precision by Replication.** Nursing Research. 31 May – June.
- John, D. Millett. **Human Relation at work.**  
**The Dynamic of Organizational Behavior.** New York: The Macmillan Company,  
1951.
- Mullins, Luarie J. (1985) **Management and Organization Behavior.** London:  
Pitman Company.



## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ**  
**ที่มีต่อการให้บริการของอบต.กระโทก**

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ อบต.กระโทก เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของอบต.กระโทก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของอบต.กระโทกเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

**ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม**  
**คณะผู้วิจัย**

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 2. ม. ต้น	<input type="checkbox"/> 3. ม. ปลัยหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ	<input type="checkbox"/> 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> 4. เกษตรกรรม	<input type="checkbox"/> 5. ค้าขาย.....	
<input type="checkbox"/> 6. รับจ้างทั่วไป	<input type="checkbox"/> 7. กิจการส่วนตัว .....	
<input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....		
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
 

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 2,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2. 2,000 - 4,000 บาท	<input type="checkbox"/> 3. 4,001 - 6,000 บาท
<input type="checkbox"/> 4. 6,001 - 8,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5. 8,001 - 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	<input type="checkbox"/> 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง)	<input type="checkbox"/> 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
<input type="checkbox"/> 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	<input type="checkbox"/> 6. งานด้านการศึกษา
<input type="checkbox"/> 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	<input type="checkbox"/> 8. งานด้านข้อมูลข่าวสาร
<input type="checkbox"/> 7. งานด้านสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> 9. งานอื่นๆ .....
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. ตุลาคม 2562	<input type="checkbox"/> 2. พฤศจิกายน 2562	<input type="checkbox"/> 3. ธันวาคม 2562
<input type="checkbox"/> 4. มกราคม 2563	<input type="checkbox"/> 5. กุมภาพันธ์ 2563	<input type="checkbox"/> 6. มีนาคม 2563
<input type="checkbox"/> 7. เมษายน 2563	<input type="checkbox"/> 8. พฤษภาคม 2563	<input type="checkbox"/> 9. มิถุนายน 2563
<input type="checkbox"/> 10. กรกฎาคม 2563	<input type="checkbox"/> 11. สิงหาคม 2563	<input type="checkbox"/> 12. กันยายน 2563
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของอบต. จากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. เอกสารสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> 2. ติดประกาศต่างๆ
<input type="checkbox"/> 3. เว็บไซต์	<input type="checkbox"/> 4. การจัดทำสื่อเผยแพร่
<input type="checkbox"/> 5. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	<input type="checkbox"/> 6. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

- ( ) 7. เพื่อนบ้าน/การประชุม ( ) 8. อื่นๆ.....

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

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

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

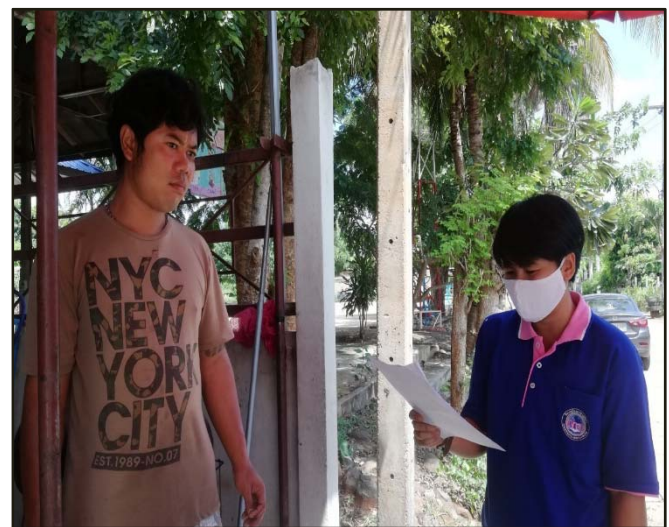
.....  
.....  
.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

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

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข  
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ



การส่วนตำบลกระโทก  
วิทยาลัยนครราชสีมา





ส่วนตำบลระโก  
ยายืนดรราชสีมา



การบริหารส่วนตำบลกระโทก  
วิทยาลัยนครราชสีมา

