



ความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน  
อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา  
**Satisfaction of Service Recipients with the Services of Hinkhon Subdistrict  
Administrative Organization, Chakkarat District, Nakhon Ratchasima  
Province**

ศศิมาพร สร้อยกระโทก<sup>1</sup>, ลักณา ฐระบุตร<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา, นครราชสีมา, ประเทศไทย

Sasimapron Sroykratoke<sup>1</sup>, Lukkana Thurabut<sup>2</sup>,  
<sup>1,2</sup> Faculty Public Administration, Nakhonrathasima College, Nakhonrathasima, Thailand  
✉: [Sasimapron.nmc@gmail.com](mailto:Sasimapron.nmc@gmail.com)  
(Corresponding Email)

Received: 13 June 2025; Revised: 07 July 2025; Accepted: 28 January 2026  
© The Author(s) 2026

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลระดับความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อประเมินระดับความต้องการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1. ประชาชนที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน มีความต้องการต่อการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ 2. ผลการประเมินความต้องการของผู้รับบริการตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 4.88 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีอยู่ในระดับร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดย



ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านการศึกษาอยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

**คำสำคัญ :** ความต้องการ, ผู้รับบริการ, การให้บริการ

### Abstract

The research purpose was to evaluate the satisfaction levels of service recipients on the services of Hinkhon Subdistrict Administrative Organization, Chakkarat District, Nakhon Ratchasima Province, including the service process aspect, the service channels aspect, the service personnel aspect, and the facilities aspect; and to evaluate the satisfaction levels on the community development and social welfare work. The population was the people lived in area of Hinkhon Subdistrict Administrative Organization; the sample group was the 400 people. The research instrument was the questionnaire. The data analysis statistics were the frequency, percentage, mean, and standard deviation. The research findings were: 1. The people lived in area of Hinkhon Subdistrict Administrative Organization had the overall satisfaction of service was at high level; the descending mean were the community development and social welfare work, the income or tax collection work, the public health work, and the education work, respectively. 2. The results of the satisfaction assessment of service recipients according to the criteria of the Local Government Organization Central Commission found that the public was satisfied with the overall service at a level of 4.88 percent, with a score of 10. When considering each aspect order from most to least: the income or tax collection work was at 98.20 percent, with a score of 10; the community development and social welfare work was at 97.80 percent, with a score of 10; the public health work was at 97.60 percent, with a score of 10; and the education work was at 96.40 percent, with a score of 10.

**Keywords:** satisfaction, service recipients, service

### 1.บทนำ

การบริการประชาชน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งในองค์การภาครัฐ ทั้งนี้เป็นการตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการที่ประชาชนในเขตพื้นที่รับ ประชาชนที่มาขอรับบริการ คือกระบวนการในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้ไปยังผู้รับ ผู้ใช้ โดยเป็นสิ่งที่แต่ละต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปได้ง่าย โดยส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีทันใดที่ได้รับบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศโดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม การบริการคือการรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ การบริการยังมีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการนั้น

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและแนวปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น คือลดขั้นตอนและระยะเวลาของการปฏิบัติ



ราชการที่ไม่จำเป็น ประกอบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ให้ส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อกระตุ้นให้ส่วนราชการเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการปรับปรุงบริการภาครัฐไปสู่บริการที่มีมาตรฐานเท่าเทียมในระดับสากล เป็นที่ยอมรับ เชื่อถือของประชาชน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นี้ถือเป็นหลักเกณฑ์ปฏิบัติราชการที่คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ก่อให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการ ในการอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการรวมทั้งมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่องเป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะกรรมการประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับของภารกิจ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและประเมินผลการปฏิบัติราชการให้อยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์หมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการเพื่อประโยชน์สุขต่อผู้รับบริการเช่นผลสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการหมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเช่นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการหมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการเช่นการบริหารงบประมาณการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กรหมายถึง การที่ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรเช่นการบริหารความรู้ในองค์กรการจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้ จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษบำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการโดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้นเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด กรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนดหรือเพิ่มผลงานหรือผลสัมฤทธิ์ โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายโดยทั่วไป คือดูแลและจัดบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดการสาธารณะ การกำหนดนโยบาย



การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ งานด้านบุคคล การเงินและการคลัง ให้มีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยวางแผนการกระจายอำนาจให้แก่อปท. โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มมากขึ้น โดยมีสาระสำคัญ คือ การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับอปท.และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง และการจัดสรรภาษีอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับอปท. และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน การบริการสาธารณะจึงเป็นภารกิจหนึ่งของอปท.ตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเพื่อให้มีผลบังคับให้รัฐต้องให้บริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชนซึ่งอปท.จะต้องดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชน การบริการสาธารณะที่ได้จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภท รัฐเป็นผู้มอบหมายให้อปท. เป็นผู้จัดทำ มีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะจะถูกบัญญัติไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเภทและในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลสู่ท้องถิ่นเรียกว่า องค์กรปกครองท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงสามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายกำหนด นอกจากนี้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นหน่วยงานที่ให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลมาจากหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2475 รัฐบาลแต่ละสมัยต่างเห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนถึงปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพ.ศ. 2550 ได้กำหนดสาระสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่น คือ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และประชาชนได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

สำหรับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความแตกต่างไปจากส่วนราชการทั่วไปโดยความหมายของ “ส่วนราชการ” ตามมาตรา 4 ที่บัญญัติไว้ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมายความว่าส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวงกรมและหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของฝ่ายบริหารแต่ไม่รวมถึงท้องถิ่นและมาตรา 52 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกานี้ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ดูแลและช่วยเหลือให้ท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าวดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงใช้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแนวทางของพระราชกฤษฎีการาชการทั้ง 4 มิติคือมิติที่ 1 ประสิทธิภาพตาม



ยุทธศาสตร์มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการมิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมาเป็นส่วนราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ประกาศจัดตั้งโดยสภาตำบลหินโคน ได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 เดิมมี หมู่บ้านจำนวน 10 หมู่บ้าน และเมื่อปี 2546 ได้มีการแบ่งแยกหมู่บ้าน หมู่ที่ 9 บ้านหนองตะครอง เพิ่มเป็นหมู่ที่ 11 บ้านโคกพลวง ปัจจุบันจึงมีพื้นที่การปกครอง จำนวน 11 หมู่บ้าน มีนายสุริยะ เลียนอย่าง เป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคนปัจจุบัน ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2567 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน จึงต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระรับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผล การปฏิบัติราชการ วิทยาลัยนครราชสีมาซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาในท้องถิ่นที่มีศักยภาพด้านการวิจัยมีบุคลากรเพียงพอในการดำเนินการวิจัย จัดเป็นองค์กรกลางในท้องถิ่นได้รับการประสานจากองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคนเป็นหน่วยงานกลางดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลความพึงพอใจการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการในรูปแบบการทำการวิจัยเชิงประเมินตามกิจกรรมของงานบริการหรือโครงการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน จำนวน 4 งานบริการที่ต้องการประเมินคือ 1) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา มากยิ่งขึ้นและเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษประจำปีงบประมาณ 2567 ให้กับข้าราชการพนักงานส่วนตำบลและเจ้าหน้าที่ในสังกัด ต่อไป

## 2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลระดับความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภोजักราช จังหวัดนครราชสีมา 4 ด้านได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



## 2.วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 2.1 เพื่อประเมินระดับความต้องการในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.2 เพื่อประเมินระดับความต้องการในงานด้านการศึกษา
- 2.3 เพื่อประเมินระดับความต้องการในงานด้านสาธารณสุข
- 2.4 เพื่อประเมินระดับความต้องการในงานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

## 3.วิธีดำเนินการวิจัย

### รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการสอบถามความเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ผ่านการสืบค้นข้อมูลจากงานวิจัย บทความวิชาการ เอกสาร หนังสือ ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการศึกษา โดยมีระยะเวลาในการศึกษาในช่วง พฤษภาคม 2567 ถึง เดือน สิงหาคม 2567

### 1. ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ประกอบด้วยด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 6,700 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน, 2567) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น การเทียบสัดส่วน และวิธีการสุ่มอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ช่วงเวลาในการศึกษารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สรุปผลการวิจัย อยู่ในระหว่างเดือน พฤษภาคม 2567 ถึง เดือนสิงหาคม 2567

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งมีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ชนิดให้เลือกตอบ (Checklists)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 4 ระดับ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีโดยลักษณะของคำถามแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด ให้เลือกตอบในลักษณะประเมินค่า (Rating Scale) ที่มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการวิจัย พร้อมทั้งเก็บแบบสอบถามกลับคืนครบทุกฉบับ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา

## 4.ผลการวิจัย

การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลดังนี้

1. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน (ร้อยละ 50.50) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 198 คน (ร้อยละ 49.50) ส่วนใหญ่มีอายุ 46 ถึง 60 ปีจำนวน 135 คน (ร้อยละ 33.75) รองลงมาอายุ 20 ถึง 45 ปีจำนวน 104 คน (ร้อยละ 26.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 123 คน (ร้อยละ 30.75) รองลงมาการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.25) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัท จำนวน 164 คน (ร้อยละ 41.00) รองลงมาประกอบอาชีพอิสระ/อาชีพส่วนตัว จำนวน 138 คน (ร้อยละ 34.50) ส่วนใหญ่ช่องทางรับทราบข้อมูล ข่าวสารจาก อบต. ทางช่องทาง



ผู้นำชุมชน หรือ สมาชิก อบต. จำนวน 128 คน (ร้อยละ 32.00) รองลงมาการปิดประกาศ หรือ ป้าย ประชาสัมพันธ์ จำนวน 106 คน (ร้อยละ 26.50)

2. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความต้องการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 4.90$ ) รองลงมา งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ( $\bar{X} = 4.87$ ) งานด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.85$ ) และงานด้านการศึกษา ( $\bar{X} = 4.83$ ) เมื่อจำแนกแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.92$ ) รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.89$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.87$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ )

2.2 งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.90$ ) รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.89$ ) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ )

2.3 งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.87$ ) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.91$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.89$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.88$ ) และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ )

2.4 งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.92$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.88$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.86$ ) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ )

3. ผลการประเมินความต้องการของผู้รับบริการตามเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา มีความต้องการต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 4.88 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 98.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับร้อยละ 97.80 โดยได้คะแนนอยู่ใน



ระดับ 10 งาน งานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับร้อยละ 96.40 โดยได้คะแนนอยู่ใน ระดับ 10

## 5.อภิปรายผล

จากการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมาสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา พบว่าความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มี 4 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนมีความต้องการมากที่สุด ในเรื่องด้านขั้นตอนการให้บริการ มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนมีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาการให้บริการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ วรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ ทต.สำโรง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนมีความต้องการมากที่สุด ในเรื่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทางให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วสอดคล้องกับการศึกษาของวิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.คลองปูน อ.แก่ง จ.ระยอง ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาด้านสาธารณสุข (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.60) ด้านสังคมสงเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และอันดับสุดท้ายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนมีความต้องการมากที่สุด ในเรื่องด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลากหลายช่องทางให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วสอดคล้องกับสิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความ



พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของทต.เวียงพางคำ อ.แม่สาย จ.เชียงราย พบว่าความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน และการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน

งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี พบว่าประชาชนมีความต้องการมากที่สุด ในเรื่องด้านขั้นตอนการให้บริการ มีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนมีการจัดลำดับของการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และใช้เวลาในการบริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับการศึกษาของอมรรัตน์ บุญญา (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ทต.พวา อ.แก่งหางแมว จ.จันทบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ ทต.พวา อ.แก่งหางแมว จ.จันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อ.แก่งหางแมว จ.จันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ความพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอันดับแรก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

## 6. ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ควรจัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่บริการประชาชน ออกให้บริการแก่ประชาชนทุกหมู่บ้านอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งสำรวจปัญหาและความต้องการของแต่ละหมู่บ้านเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา และความต้องการ เหล่านั้นได้อย่างทันท่วงที

1.2. งานด้านการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมาควรส่งเสริมให้ประชาชนผู้อยู่อาศัยในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยการร่วมวางแผน ร่วมตรวจสอบ และติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารจัดการและการพัฒนา ด้านการศึกษามี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล



1.3. งานด้านสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา รับผิดชอบการจัดตั้งเครือข่ายการปฏิบัติงานด้านส่งเสริมสุขภาพและงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และควรมีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขในองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล ในงานส่งเสริมสุขภาพและงานอนามัยสิ่งแวดล้อมอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง

1.4. งานด้านรายได้หรือภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา ควรให้ความสำคัญ ในการจัดเก็บภาษีอากรของท้องถิ่น โดยเพิ่มจำนวนบุคลากร รวมถึงเร่งรัดและพัฒนาให้มีการ นำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ เร่งรัดลูกหนี้ภาษีค้างชำระเพื่อเพิ่มศักยภาพใน การทำงาน และเพิ่มรายได้ให้กับท้องถิ่นสามารถพึ่งพา ตนเองได้มากขึ้น

2.ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

ควรศึกษาและวิจัยที่เกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ

**เอกสารอ้างอิง**

วรพรรณ พงษ์ศักดิ์. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำยอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี* (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลอง ปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง* (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.

องค์การบริหารส่วนตำบลหินโคน อำเภอจักราช จังหวัดนครราชสีมา. (2567). *รายงานประจำปี 2567* [เอกสารอัด สำเนา].

อมรรัตน์ บุญญา. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอ แก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี* (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.