

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพริ้ง
อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ท้องฟ้า อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า ประกอบด้วย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 387 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

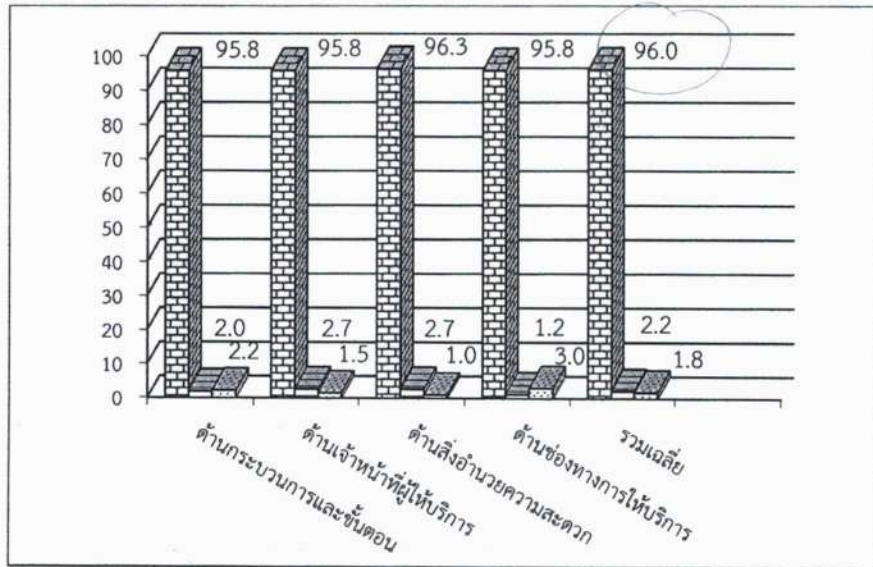
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า โดยวิเคราะห์ในภาพรวม จำแนกตามงานรายด้าน และรายข้อ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.0 และเพศชาย ร้อยละ 44.0 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 35.0 และค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 16.3

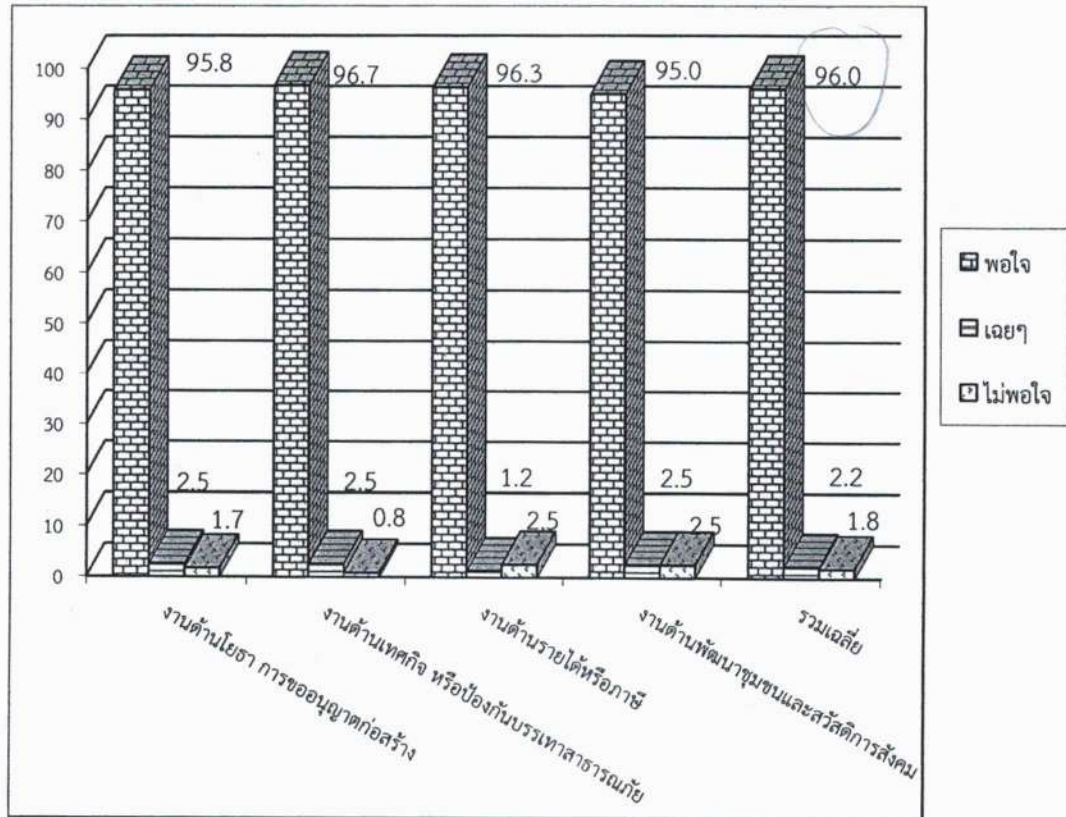
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง
อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0
เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน
ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ท่ง อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้และภาษี ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

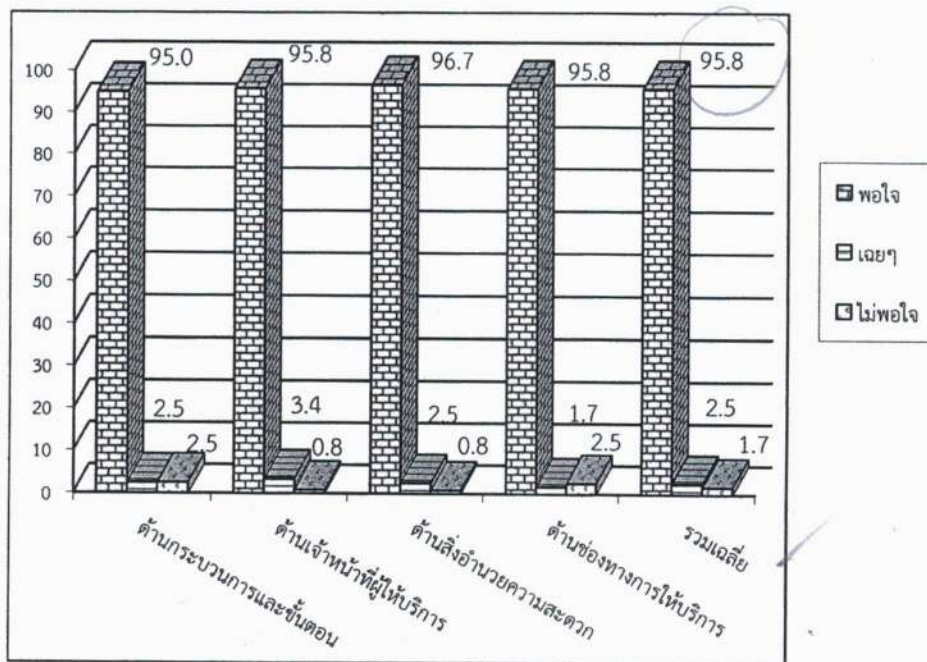


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทับผึ้ง อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง
อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

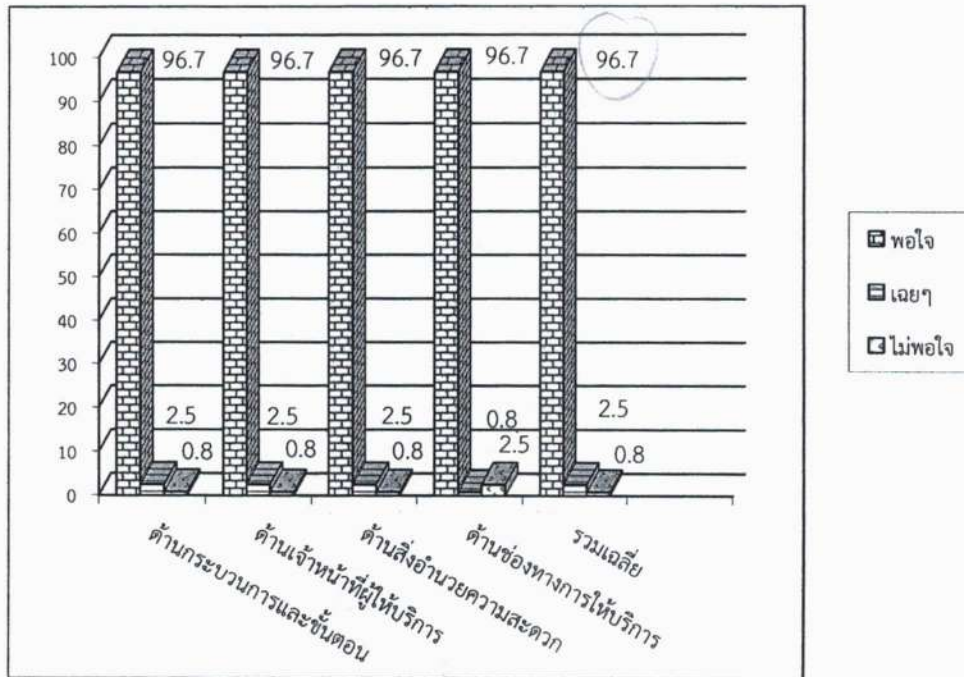
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

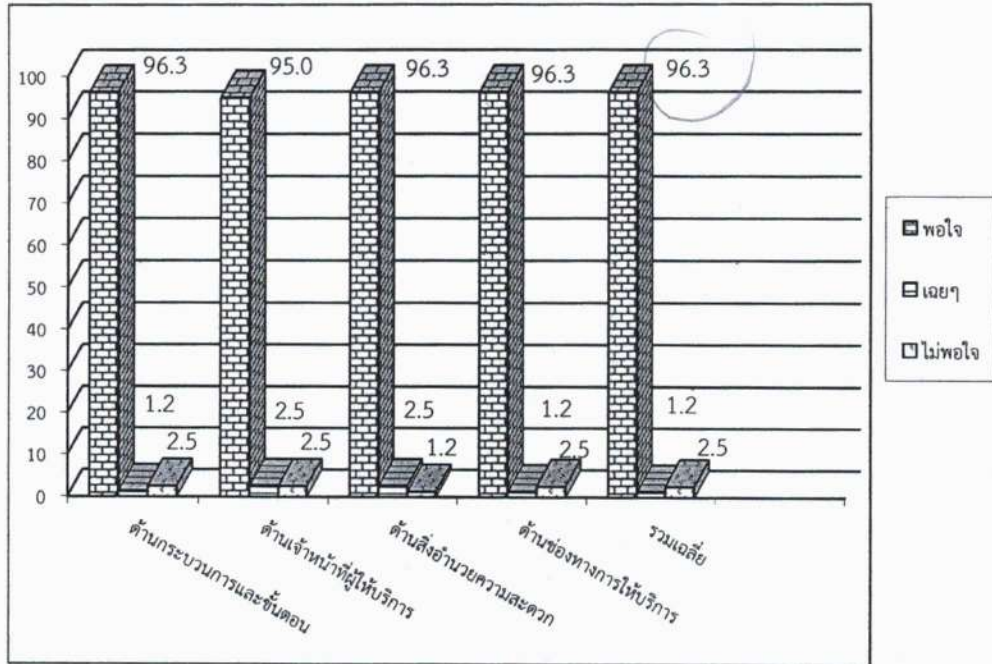
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผึ้ง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผึ้ง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3. งานด้านรายได้และภาษี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง งานด้านรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง งานด้านรายได้และภาษี

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ

52 ๒ เรื่องว่าด้วยการประกอบรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๒

49 ๒ เรื่องว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๒

48 มาตรา ๒๖๖

47 บรรดาถ้อยคำ

46 ๒ เรื่องว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๒

41 ๒ เรื่องว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๒
๒ เรื่องว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๒

41 ๒ เรื่องว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๒
๒ เรื่องว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๒

41 ๒ เรื่องว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๒

40 ๕ เรื่องว่าด้วยการแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๒

สารบัญ (๑๒)

13	จำนวนผู้สมัครสอบเข้ารับราชการ	1
16	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	2
17	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	3
18	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	4
19	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	5
20	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	6
21	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	7
22	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	8
23	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	9
24	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	10
25	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	11
26	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	12
27	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	13
28	จำนวนและชื่อของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร	14

สารบัญ

หน้า	๒๙	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบการให้บริการบริหาร	จำนวนที่ตอบ
	๓๐	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบการให้บริการบริหารก่อน	
	๓๑	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหาร	
	๓๒	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหารก่อน	
	๓๓	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหาร	
	๓๔	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหารก่อน	
	๓๕	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหาร	
	๓๖	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหารก่อน	
	๓๗	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหาร	
	๓๘	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหารก่อน	
	๓๙	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหาร	
	๔๐	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหารก่อน	
	๔๑	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหาร	
	๔๒	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหารก่อน	
	๔๓	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหาร	
	๔๔	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหารก่อน	
	๔๕	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหาร	
	๔๖	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหารก่อน	
	๔๗	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหาร	
	๔๘	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหารก่อน	
	๔๙	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหาร	
	๕๐	จำนวนที่ตอบการให้บริการบริหารก่อน	

สารบัญตาราง(ต่อ)

หน้า		๑
17	ร้อยแปดสิบเจ็ด	๑
18	ร้อยแปดสิบแปด	๒
19	ร้อยแปดสิบเก้า	๓
24	ร้อยยี่สิบ	๔
29	ร้อยยี่สิบเอ็ด	๕
34	ร้อยยี่สิบแปด	๖

สารบัญ

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนต่อการ
บริการด้านสาธารณสุข อ่างทองพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง

ต้องการของประชาชน

2. คณะผู้บริหารสาธารณสุขอำเภอพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง
พร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง
พร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง

การให้บริการในหน่วยงานของตนเอง

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของสาธารณสุขอำเภอพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง อ่างทองพร้อมทั้ง
ในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาและปรับปรุง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565

ระยะเวลาในการประเมิน

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปรับปรุงภูมิทัศน์
2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้และภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ขอบเขตของการประเมิน

พื้นที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน			รวม
		จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	ชาย(คน)	หญิง(คน)	
1	บ้านทุ่งพร้าว	255	292	312	604
2	บ้านกุดตาตุ๋น	238	311	325	636
3	บ้านดอนขวาง	187	312	335	647
4	บ้านต้นตะเภา	314	305	309	619
5	บ้านโนนสีลา	229	304	319	623
6	บ้านคำ	106	167	173	340
7	หนองยาง	282	381	377	758
8	กุดไม้	199	288	315	603
9	โคกดินแดง	225	299	309	608
10	หัวหนองเกลือ	130	178	194	372
11	บ้านหัวทราย	254	436	402	838
12	เตี้ย	154	256	248	504
13	บ้านตะเคียนงาม	117	201	236	437
14	บ้านโนนสูง	247	463	438	901
15	บ้านโนนสูง	180	333	364	697
16	บ้านโคกเพชร	94	144	160	304
17	บ้านดงอู่	82	126	117	243
18	บ้านหนองกระทุ่ม	114	179	189	368
19	บ้านโคกกระเทียม	259	417	426	843
20	บ้านบางลาน	104	175	160	335
21	บ้านทุ่งพร้าว	162	245	240	485
		3,839	5,821	5,944	11,765

ตารางแสดงจำนวนครัวเรือนและประชากรตำบลบ้าน

1	បាយ	135 គម	26 ប៊ូ	177 គម
2	បាយ	114 គម	27 ប៊ូ	156 គម
3	បាយ	139 គម	28 ប៊ូ	164 គម
4	បាយ	126 គម	29 ប៊ូ	159 គម
5	បាយ	164 គម	30 ប៊ូ	170 គម
6	បាយ	139 គម	31 ប៊ូ	153 គម
7	បាយ	163 គម	32 ប៊ូ	205 គម
8	បាយ	125 គម	33 ប៊ូ	166 គម
9	បាយ	148 គម	34 ប៊ូ	195 គម
10	បាយ	144 គម	35 ប៊ូ	173 គម
11	បាយ	153 គម	36 ប៊ូ	197 គម
12	បាយ	148 គម	37 ប៊ូ	197 គម
13	បាយ	167 គម	38 ប៊ូ	198 គម
14	បាយ	144 គម	39 ប៊ូ	190 គម
15	បាយ	145 គម	40 ប៊ូ	197 គម
16	បាយ	144 គម	41 ប៊ូ	178 គម
17	បាយ	158 គម	42 ប៊ូ	212 គម
18	បាយ	147 គម	43 ប៊ូ	184 គម
19	បាយ	168 គម	44 ប៊ូ	219 គម
20	បាយ	171 គម	45 ប៊ូ	213 គម
21	បាយ	140 គម	46 ប៊ូ	206 គម
22	បាយ	151 គម	47 ប៊ូ	218 គម
23	បាយ	164 គម	48 ប៊ូ	169 គម
24	បាយ	176 គម	49 ប៊ូ	176 គម
25	បាយ	157 គម	50 ប៊ូ	179 គម
51	បាយ	179 គម	76 ប៊ូ	44 គម
52	បាយ	175 គម	77 ប៊ូ	52 គម
53	បាយ	176 គម	78 ប៊ូ	36 គម
54	បាយ	187 គម	79 ប៊ូ	53 គម
55	បាយ	133 គម	80 ប៊ូ	35 គម
56	បាយ	139 គម	81 ប៊ូ	25 គម
57	បាយ	137 គម	82 ប៊ូ	24 គម
58	បាយ	145 គម	83 ប៊ូ	25 គម
59	បាយ	124 គម	84 ប៊ូ	30 គម
60	បាយ	139 គម	85 ប៊ូ	24 គម
61	បាយ	134 គម	86 ប៊ូ	22 គម

ក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ
(ក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ) ក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ

ក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ
លោកជំទាវ ក្រសួងកសិកម្ម រុក្ខាប្រមាញ់ និងនេសាទ
លោកជំទាវ

วิธีดำเนินการประเมินผล

บทที่ 3

การประเมินผลเป็นไปตามขั้นตอนการวิจัยของประชาชนที่สนใจในการให้บริการสุขภาพ
ของศูนย์บริการสาธารณสุขอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยดำเนินการประเมินผลและขั้นตอนการ
ให้บริการด้านสุขภาพที่ศูนย์บริการสาธารณสุขอำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร โดยดำเนินการประเมินผลและขั้นตอนการ
วิจัยและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพริ้ง
อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 21 หมู่บ้าน มีประชากรในหมู่บ้านทั้งสิ้น 11,748 คน แยก
เป็นชาย 5,802 คน หญิง 5,946 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่สนใจในการบริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข
อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพริ้ง
อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย
มีความสมมูลกับวิธีสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย จำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่ม
แบบง่ายและสามารถปรับวิธีการได้แก่ การสุ่มแบบง่าย การสุ่มแบบง่าย การสุ่มแบบง่าย การสุ่มแบบง่าย
หรือการสุ่มแบบง่ายแบบง่าย และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายและสุ่มตัวอย่างแบบง่าย
หรือการสุ่มแบบง่ายแบบง่าย

$$n = \frac{1 + Ne^2}{N}$$

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (11,748)
e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
0	ไม่เก็มนร้อยละ 50	5	ไม่เก็มนร้อยละ 75
1	ไม่เก็มนร้อยละ 55	6	ไม่เก็มนร้อยละ 80
2	ไม่เก็มนร้อยละ 60	7	ไม่เก็มนร้อยละ 85
3	ไม่เก็มนร้อยละ 65	8	ไม่เก็มนร้อยละ 90
4	ไม่เก็มนร้อยละ 70	9	ไม่เก็มนร้อยละ 95
		10	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป

สถาบัน/มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2558) ระบุใน

สำหรับ หอสมุดที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ตามประเภทงานศึกษา)

ถ้าตอบระดับความพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอใจ
 ถ้าตอบระดับความพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอใจ
 ถ้าตอบระดับความพอใจ ไม่พอใจ และพอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ระดับความพึงพอใจในเชิงปริมาณ
 2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่ปรับเปลี่ยนเป็นค่า 5 ระดับมาใช้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (Percentage)

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่ปรับเปลี่ยนเป็นค่า 5 ระดับมาใช้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (Checklist) ใช้ในการวิเคราะห์
 ในการศึกษาวิเคราะห์การวิเคราะห์ที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนแบบประเมิน ที่การตรวจสอบความ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม โดยเป็นการ
 ระบุชื่อขององค์กรที่ดำเนินการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยดำเนินการ
 เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 10-11 กันยายน 2565

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการส่วนตำบล
พร้อม คณะผู้ประเมินได้นำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายแผนนำเสนอ
ตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลส่วนของผู้ตอบแบบประเมิน

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการส่วนตำบลพร้อม
โดยภาพรวม

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการส่วนตำบลพร้อม
ตามงานที่ใช้บริการ

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

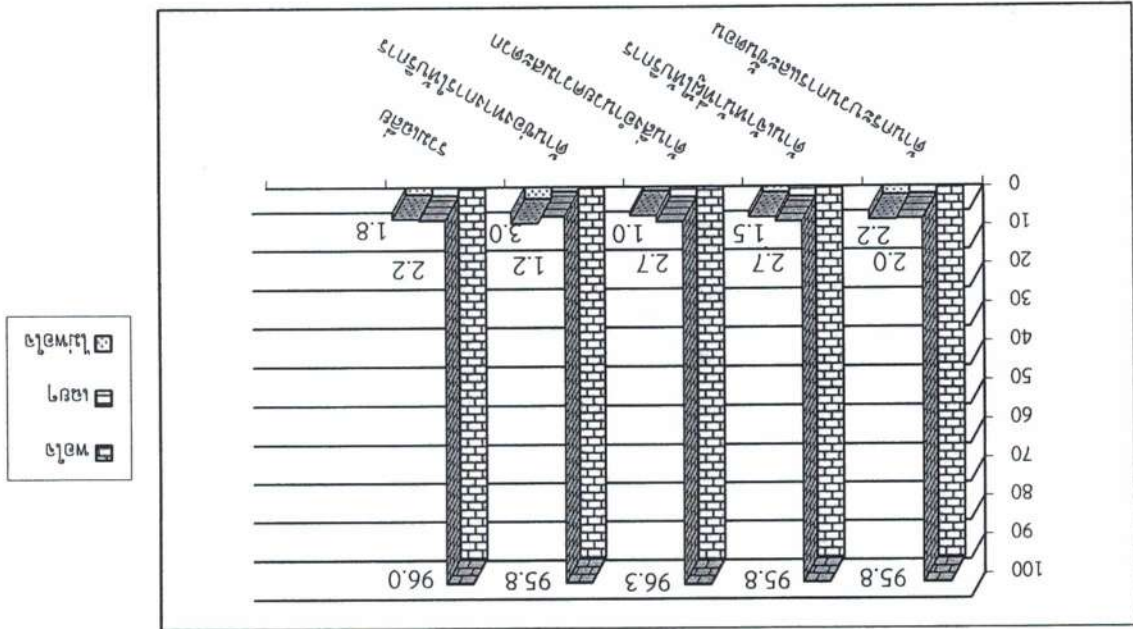
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการส่วนตำบลพร้อม
จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.0 และเพศชาย ร้อยละ 44.0
โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.2
จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0
ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ
35.0 และผู้ชาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 16.3 รายละเอียดแสดงตาราง 2

รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	176	44.0
	หญิง	224	56.0
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.0
	18-30 ปี	19	4.8
	31-45 ปี	117	29.2
	46-60 ปี	252	63.0
	61 ปีขึ้นไป	12	3.0
	ไม่ได้เตรียมหน้หรือต่ำกว่าประถมศึกษา	33	8.3
	ประถมศึกษา	233	58.2
มัธยมศึกษา	132	33.0	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	0	0.0	
ปริญญาตรี	2	0.5	
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0	
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	2.5
	อู่จ้าง/พนักงานบริษัท	12	3.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	4	1.0
	ศษษา/อาชีพอิสระ	65	16.3
	นักเรียน/นักศึกษา	5	1.2
	ว่างงาน	140	35.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	2.2
	เกษตรกร	155	38.8
	ว่างงาน	0	0.0
	งานด้านโยธา การขออนุญาตสถาปนาก่อสร้าง	120	30.0
งานด้านเทคโนโลยี หรือโปรแกรมบรรเทาสาธารณภัย	120	30.0	
งานด้านรายย่อย/อาชีพอิสระ	80	20.0	
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80	20.0	

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาพที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
 พลับพลาบุรีรัมย์ โดยภาพรวม



รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)				รวมเฉลี่ย
	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ร้อยละ	
ด้านการบริการและขั้นตอน	383	8	2.0	9	383
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	383	11	2.7	6	383
ด้านความสะอาด	385	11	2.7	4	385
ด้านค่าของค่าบริการ	383	5	1.2	12	383
ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ	384	9	2.2	7	384

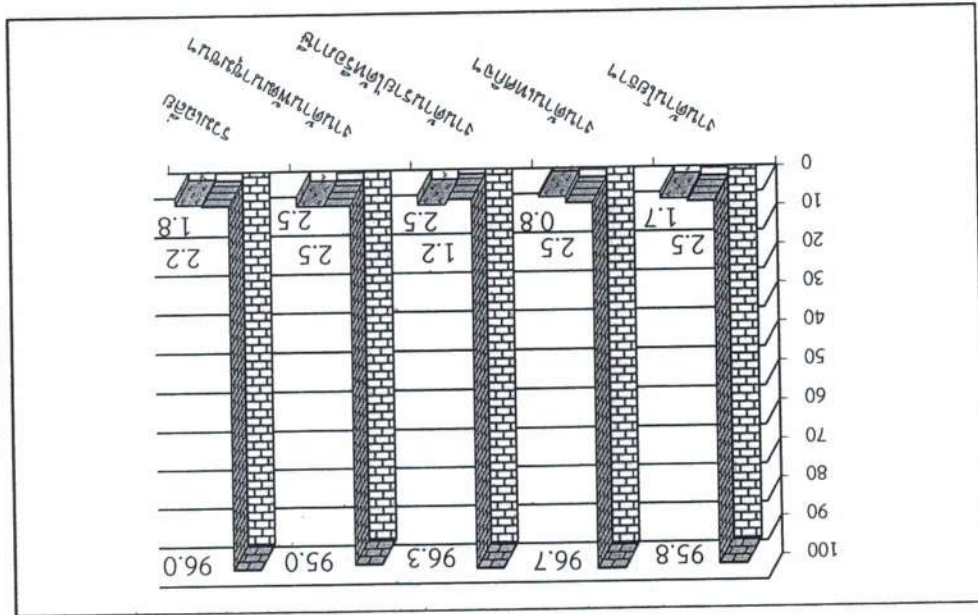
พลับพลาบุรีรัมย์ โดยภาพรวม

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล

1

1. โดยภาพรวมที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลพลับพลาบุรีรัมย์ คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแง่ผลด้าน ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วนด้านความสะอาดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน เจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และร้อยละ 95.8 รายละเอียดดูตาราง 3 และแผนภูมิ

แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรสาธารณสุขตามพื้นที่ปฏิบัติงาน จำนวนงานตามพื้นที่ให้บริการ

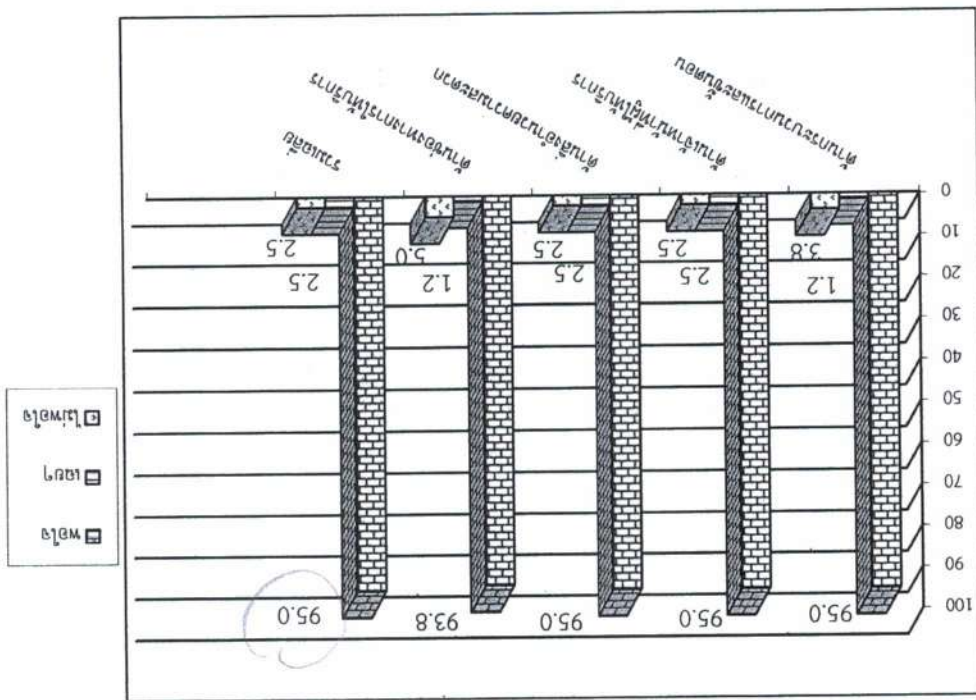


งานที่ประเมิน	พอใจ		คะแนน		ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ไม่พอใจ
	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน						
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.8	115	10	3	2.5	2	1.7			
งานด้านเทคนิคหรืออุปกรณ์รพท	96.7	116	10	3	2.5	1	0.8			
งานด้านรายนายแพทย์และเภสัช	96.3	77	10	1	1.2	2	2.5			
งานด้านทันตกรรมและสุขภาพ	95.0	76	9	2	2.5	2	2.5			
รวม	96.0	384	10	9	2.2	7	1.8			

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรสาธารณสุขตาม

ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2 ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานทันตกรรมและสุขภาพร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านรายนายแพทย์และเภสัชร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรืออุปกรณ์รพท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ 2. เมื่อพิจารณาจากงานพบว่าประชาชนที่เปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการ

แผนผังอาคารโดยมีรายละเอียดของผนังอาคารและโครงสร้างภายในของอาคารประเภทโรงเรียน 6 ชั้นเรียน
 ยกเว้นอาคารเรียนประเภทโรงเรียนประถมศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา 6 ชั้นเรียน



แผนภูมิ 6

เพื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างโครงสร้างค้ำยันและค้ำยันมีความแข็งแรงเพียงพอที่จะรับน้ำหนักของอาคารได้เป็นอย่างดี โดยวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างค้ำยันและค้ำยันมีความแข็งแรงเพียงพอที่จะรับน้ำหนักของอาคารได้เป็นอย่างดี โดยวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างค้ำยันและค้ำยันมีความแข็งแรงเพียงพอที่จะรับน้ำหนักของอาคารได้เป็นอย่างดี

4. งานฐานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรีภูมิ ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรีภูมิ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	111	92.8	8	6.7	1	0.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	118	98.3	0	0.0	2	1.7
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	112	93.3	2	1.7	6	5.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
รวมเฉลี่ย	114	95.0	3	2.5	3	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	116	96.7	1	0.8	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	117	97.5	2	1.7	1	0.8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	110	91.7	7	5.8	3	2.5
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	2	1.7	1	0.8
รวมเฉลี่ย	115	95.8	4	3.4	1	0.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรีภูมิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรีภูมิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	115	95.8	2	1.7	3	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	114	95.0	5	4.2	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	115	95.8	3	2.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการ ให้บริการของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน ออนไลน์ ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านช่องทางการให้บริการ

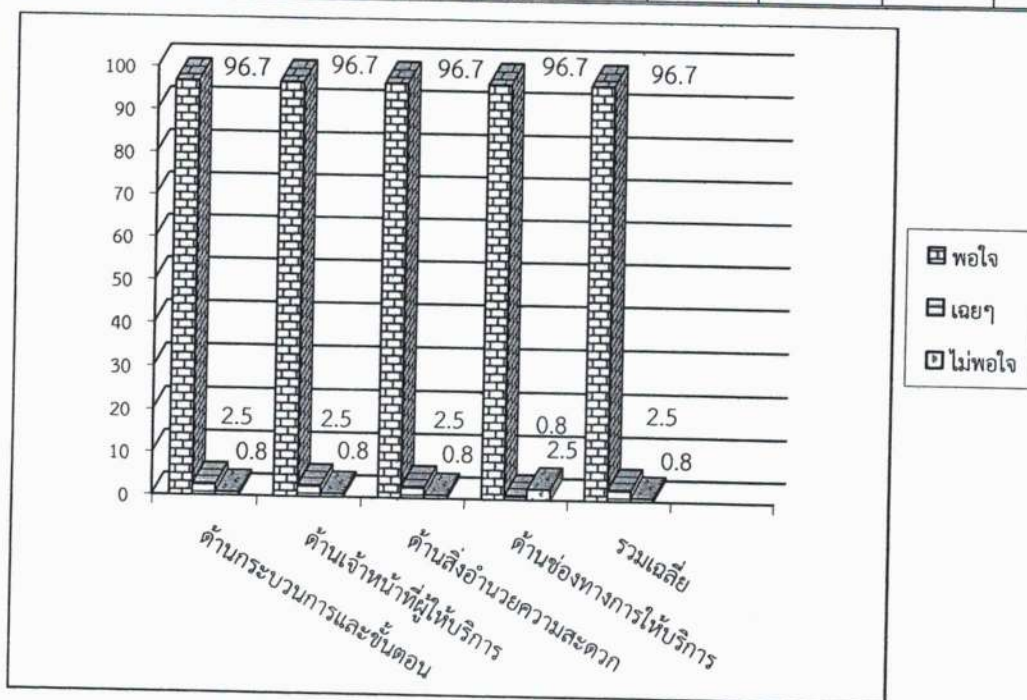
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	116	96.7	1	0.8	3	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	114	95.0	1	0.8	5	4.2
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	115	95.8	2	1.7	3	2.5

2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผึ้ง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผึ้ง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	116	96.7	1	0.8	3	2.5
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผึ้ง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรีภูมิ ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรีภูมิ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	114	95.0	6	5.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	114	95.0	1	0.8	5	4.2
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระทือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระทือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	117	97.5	1	0.8	2	1.7
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	114	95.0	5	4.2	1	0.8
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท้าวซิ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อบ้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท้าวซิ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	2	1.7	1	0.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	3	2.5	1	0.8
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	119	99.2	1	0.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	117	97.5	1	0.8	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านช่องทางการให้บริการ

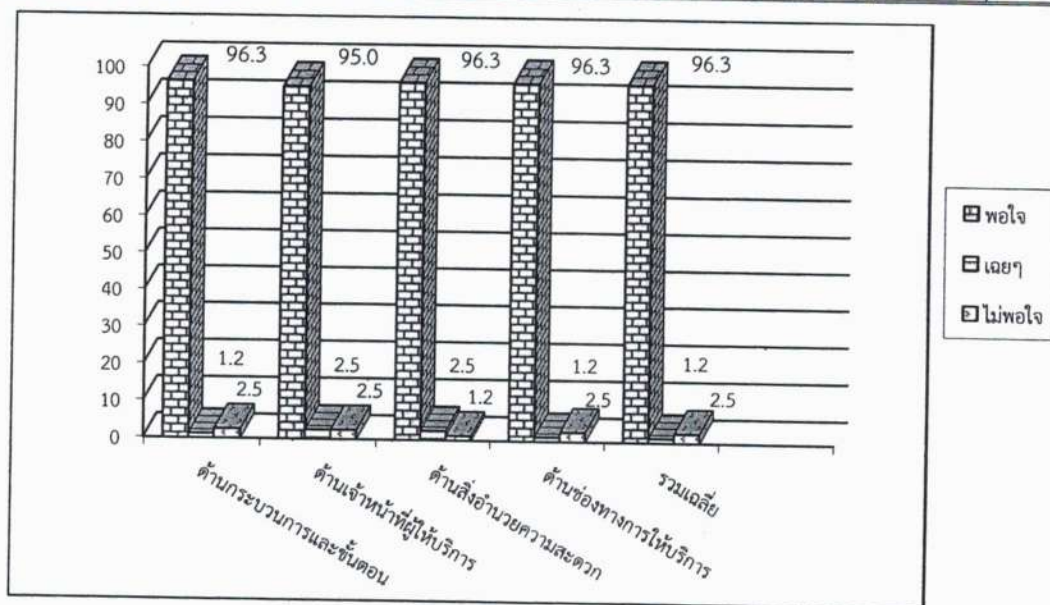
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	114	95.0	0	0.0	6	5.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	0	0.0	3	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	118	98.3	0	0.0	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	1	0.8	3	2.5

3. งานด้านรายได้และภาษี

3.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้และภาษี โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง คัดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คัดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง โดยภาพรวม

งานด้านรายได้และภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	77	96.3	1	1.2	2	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.3	2	2.5	1	1.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	77	96.3	1	1.2	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.3	1	1.2	2	2.5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง งานด้านรายได้และภาษี

3.2 งานด้านรายได้และภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีของบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	76	95.0	3	3.8	1	1.2
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	76	95.0	1	1.2	3	3.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	98.8	0	0.0	1	1.2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	78	97.5	0	0.0	2	2.5
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	98.8	0	0.0	1	1.2
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.3	1	1.2	2	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.3 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74	92.5	2	2.5	4	5.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	77	96.3	1	1.2	2	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.8	4	5.0	1	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.8	3	3.7	2	2.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.3	3	3.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.3	2	2.5	1	1.2

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง ด้านช่องทางการให้บริการ

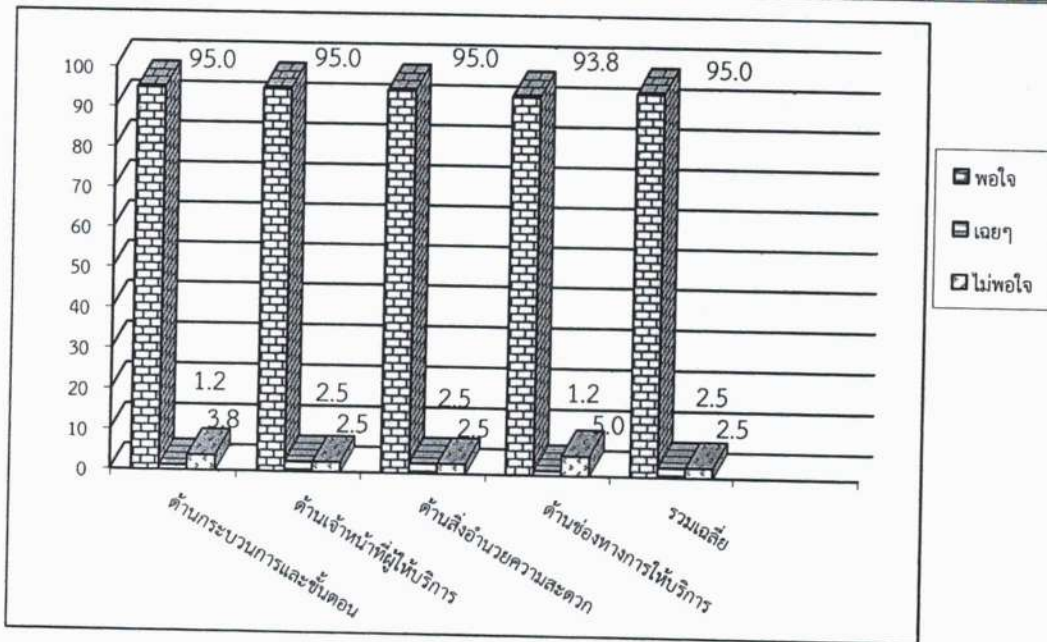
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	75	93.8	1	1.2	4	5.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	77	96.3	1	1.2	2	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	75	93.8	1	1.2	4	5.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	79	98.8	0	0.0	1	1.2
รวมเฉลี่ย	77	96.3	1	1.2	2	2.5

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	1	1.2	3	3.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.8	1	1.2	4	5.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.3 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74	92.5	2	2.5	4	5.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	77	96.3	1	1.2	2	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.8	4	5.0	1	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.8	3	3.7	2	2.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.3	3	3.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.3	2	2.5	1	1.2

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งด้ง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งด้ง ด้านช่องทางการให้บริการ

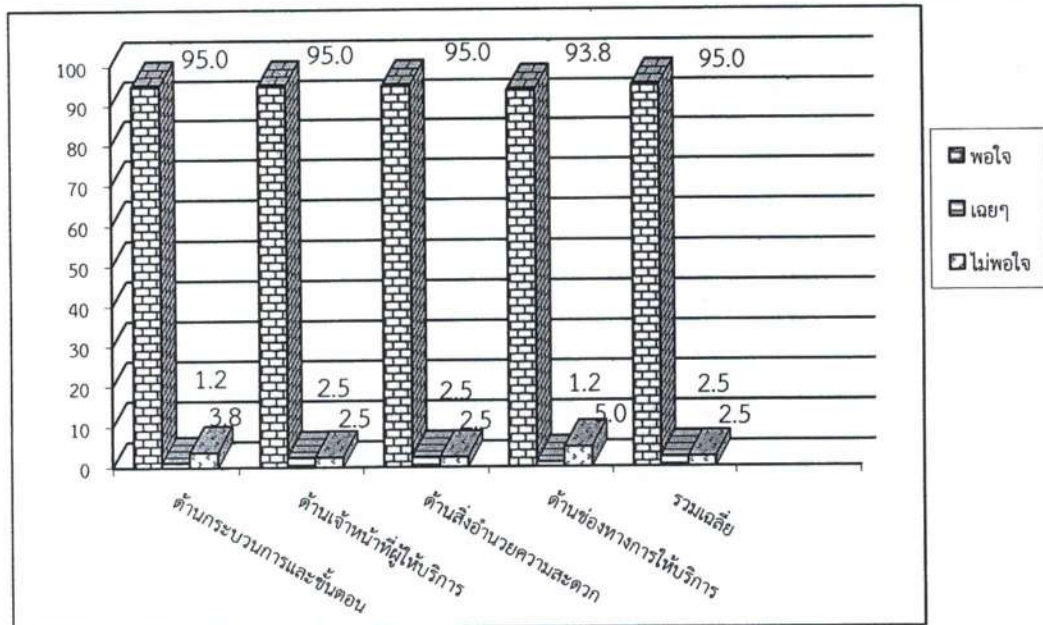
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	75	93.8	1	1.2	4	5.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	77	96.3	1	1.2	2	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	75	93.8	1	1.2	4	5.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	79	98.8	0	0.0	1	1.2
รวมเฉลี่ย	77	96.3	1	1.2	2	2.5

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง คัดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คัดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	1	1.2	3	3.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	2	2.5	2	2.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.8	1	1.2	4	5.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรีภูมิ ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 92.5 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรีภูมิ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	74	92.5	2	2.5	4	5.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	74	92.5	2	2.5	4	5.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	76	95.0	1	1.2	3	3.8
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	76	95.0	1	1.2	3	3.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 92.5 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72	90.0	5	6.2	3	3.8
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	78	97.5	0	0.0	2	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	74	92.5	2	2.5	4	5.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และ อุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 รายละเอียด ดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	3	3.8	1	1.2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	74	92.5	2	2.5	4	5.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	74	92.5	4	5.0	2	2.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	79	98.8	1	1.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.8 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	75	93.8	1	1.2	4	5.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	0	0.0	6	7.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	1	1.2	3	3.8
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	76	95.0	1	1.2	3	3.8
รวมเฉลี่ย	75	93.8	1	1.2	4	5.0

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรี ดังนี้

1. งานด้านพัฒนาระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อาทิเช่น
 - เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามแหล่งชุมชนและถนนสายหลักภายในชุมชน
 - รมรงค์การกำจัดลูกน้ำยุงลาย โดยการฉีดพ่นลูกน้ำยุงลาย เพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

ที่กำลังระบาดในช่วงฤดูฝน

- จัดหาถังขยะให้แต่ละหมู่บ้าน ตลอดจนการจัดการเรื่องทิ้งขยะ ให้มีความสะอาด

ถูกสุขลักษณะ และการรณรงค์การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อสนับสนุน ด้านการเกษตร และเพื่อการอุปโภคบริโภคมีความจำเป็น

ในการดำรงชีวิตของประชาชนทั่วไป เพื่อยกระดับประชาชนในสังคมชนบทให้เท่าเทียมกับประชาชนในสังคมเมือง

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรช่วยเหลือผู้พิการและผู้สูงอายุในการจ่ายเบี้ยยังชีพ สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน และควรส่งเสริมอาชีพต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น

3. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านที่ชำรุดเพื่อการสัญจรอย่างปลอดภัย การติดตั้งป้ายจราจร เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ และควรจัดระเบียบภายในชุมชนในการอยู่จุดหน่วยบริการประชาชน ในช่วงเทศกาล เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นในพื้นที่

4. งานด้านรายได้และภาษี ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารผ่านหลายช่องทาง

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 387 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านจำนวน 11 หมู่บ้าน และขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 11 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 10-11 กันยายน 2565 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.0 และเพศชาย ร้อยละ 44.0 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 35.0 และค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 16.3

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้และภาษี ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามส่วนงาน

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.8

1.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7

1.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7

1.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพรั้ง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8

2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรั้ง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7

2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรั้ง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.7

2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรั้ง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8

2.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรั้ง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

2.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรั้ง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7

3. งานด้านรายได้และภาษี

3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรั้ง งานด้านรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0

3.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทพรั้ง งานด้านรายได้และภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันร้อยละ 97.5 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0

3.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทพรั้ง งานด้านรายได้และภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.3 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0

3.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทพรั้ง งานด้านรายได้และภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.3

3.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทพรั้ง งานด้านรายได้และภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.3

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรั้ง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8

4.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรั้ง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 92.5

4.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรั้ง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 92.5

4.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรั้ง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0

4.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทพรั้ง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.8 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรี อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งศรี ดังนี้

1. งานด้านพัฒนาระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อาทิเช่น

- เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามแหล่งชุมชนและถนนสายหลักภายในชุมชน
- รมรณรงค์การจัดลูกน้ำยุงลาย โดยการฉีดพ่นลูกน้ำยุงลาย เพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก

ที่กำลังระบาดในช่วงฤดูฝน

- จัดหาถังขยะให้แต่ละหมู่บ้าน ตลอดจนการจัดการเรื่องถังขยะ ให้มีความสะอาด

ถูกสุขลักษณะ และการรณรงค์การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อสนับสนุน ด้านการเกษตร และเพื่อการอุปโภคบริโภคมีความจำเป็น

ในการดำรงชีวิตของประชาชนทั่วไป เพื่อยกระดับประชาชนในสังคมชนบทให้เท่าเทียมกับประชาชนในสังคมเมือง

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรช่วยเหลือผู้พิการและผู้สูงอายุในการจ่ายเบี้ยยังชีพ สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน และควรส่งเสริมอาชีพต่างๆ เพื่อให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น

3. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านที่ชำรุดเพื่อการสัญจรอย่างปลอดภัย การติดตั้งป้ายจราจร เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ และควรจัดระเบียบภายในชุมชนในการอยู่จุดหน่วยบริการประชาชน ในช่วงเทศกาล เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นในพื้นที่

4. งานด้านรายได้และภาษี ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารผ่านหลายช่องทาง

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เนท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2564). การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท้อฟ้า อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลท้อฟ้า. (2565). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลท้อฟ้า อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. เอกสารอัดสำเนา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London :Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่งพริก อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่งผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย/ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | |
|--------------------------|--|--|---------------------------------------|
| 1. เพศ | 1 <input type="checkbox"/> ชาย | 2 <input type="checkbox"/> หญิง | |
| 2. อายุ | 1 <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 18 ปี | 2 <input type="checkbox"/> 18-30ปี | |
| | 3 <input type="checkbox"/> 31-45 ปี | 4 <input type="checkbox"/> 46-60 ปี | 5 <input type="checkbox"/> 61ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | |
| | 3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา | 4. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | |
| | 5. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | 6. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 4. อาชีพ | 1. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | |
| | 3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ | |
| | 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป | |
| | 7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง | |
| | 9. <input type="checkbox"/> ว่างงาน | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... | |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. <input type="checkbox"/> งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | | |
| | 2. <input type="checkbox"/> งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | | |
| | 3. <input type="checkbox"/> งานด้านรายได้และภาษี | | |
| | 4. <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ ☺	ค่อนข้างพอใจ ☺	เฉย ๆ ☹	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					
5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง					
5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....					
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....					

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๘๑๑/ ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. ผศ.ดร.อดิศร	เนาวนนท์	ที่ปรึกษา
คณะกรรมการฝ่ายดำเนินงาน		
๑. ผศ.ดร.รัฐกรณ์	คิดการ	ประธานกรรมการ
๒. รองคณบดีที่รับผิดชอบด้านวิจัยทุกคณะ		กรรมการ
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.ชยพล	ธงภักดี	กรรมการ
๕. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน	กรรมการ
๖. ดร.สิริกร	กรมโพธิ์	กรรมการ
๗. ผศ.สุภาวดี	มณีเนตร	กรรมการ
๘. นางสาวนันทฎา	มณฑล	กรรมการ
๙. ผศ.ดร.วาสนา	ภาณุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นายกฤษฎา	พลายหมื่นไวย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

- หน้าที่
๑. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
 ๒. บื้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๓. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร ตรวจสอบรูปเล่มและออกแบบปกรายงาน

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| ๑. ผศ.ดร.วาสนา ภาณุรักษ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผศ.ดร.นิรันดร์ คงฤทธิ์ | กรรมการ |
| ๓. ผศ.ดร.วราวุธ ณะมูล | กรรมการ |
| ๔. ผศ.ดร.จิรัฐิพร ไทยงูเหลือม | กรรมการ |
| ๕. นางสาววรรณษา แสนลำ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นายวิศมาศ ภักดีกุล | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

- หน้าที่
๑. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้องแม่นยำ
 ๒. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินของ อบต. แต่ละแห่ง

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)
อธิการบดี