



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว
อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565**



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
<https://rdh.nru.ac.th>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว
อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมินมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูลในวันที่ 17 กันยายน 2565 นำข้อมูล ที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้ง โดยภาพรวม จำแนกตามงาน รายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

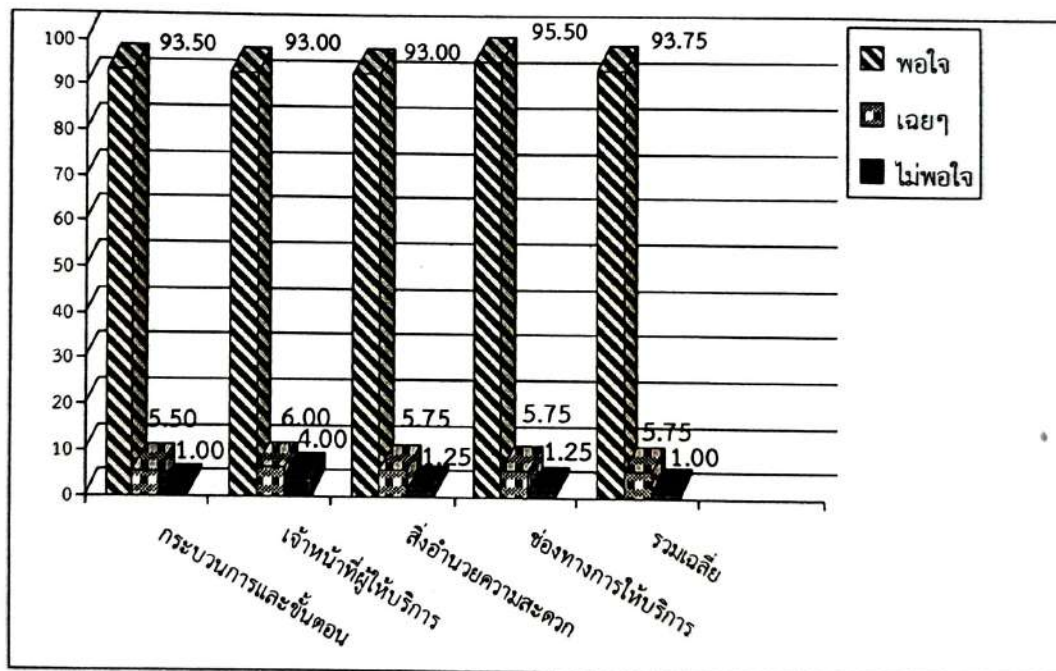
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.75 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 42.50 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 39.25 ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 53.25 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.00 และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 33.75 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

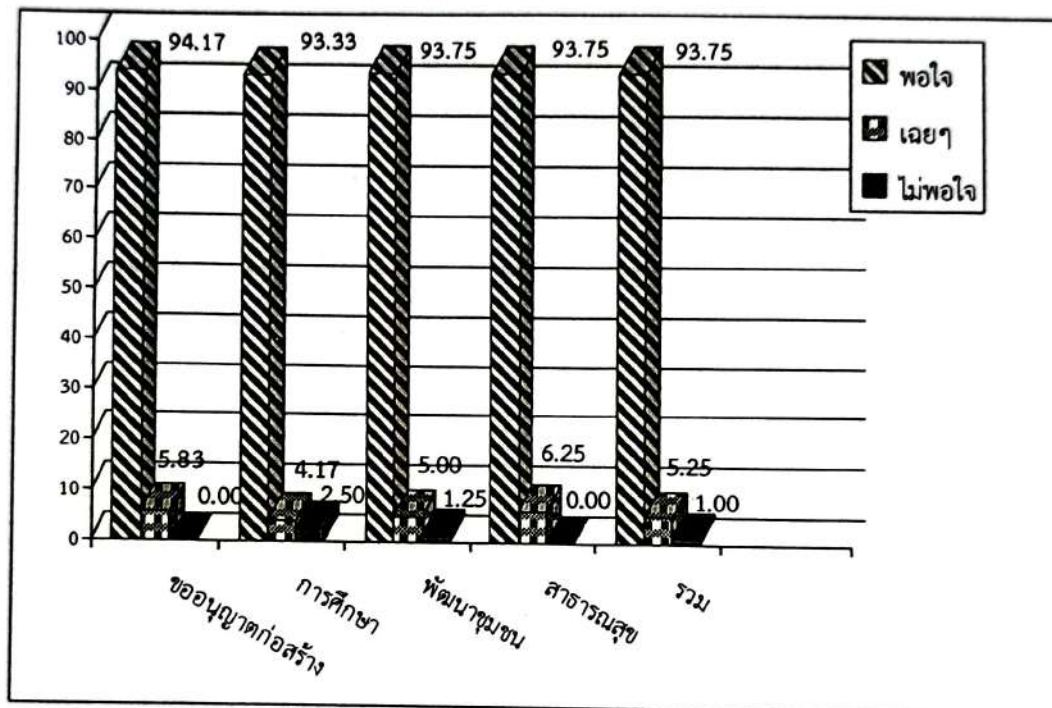
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.50 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.50 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 93.00 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 94.17 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 93.75 และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.33 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

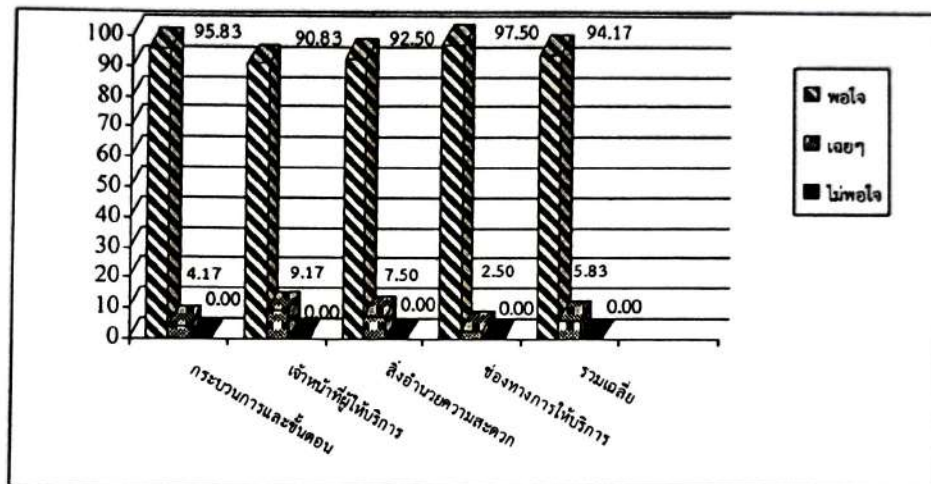


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

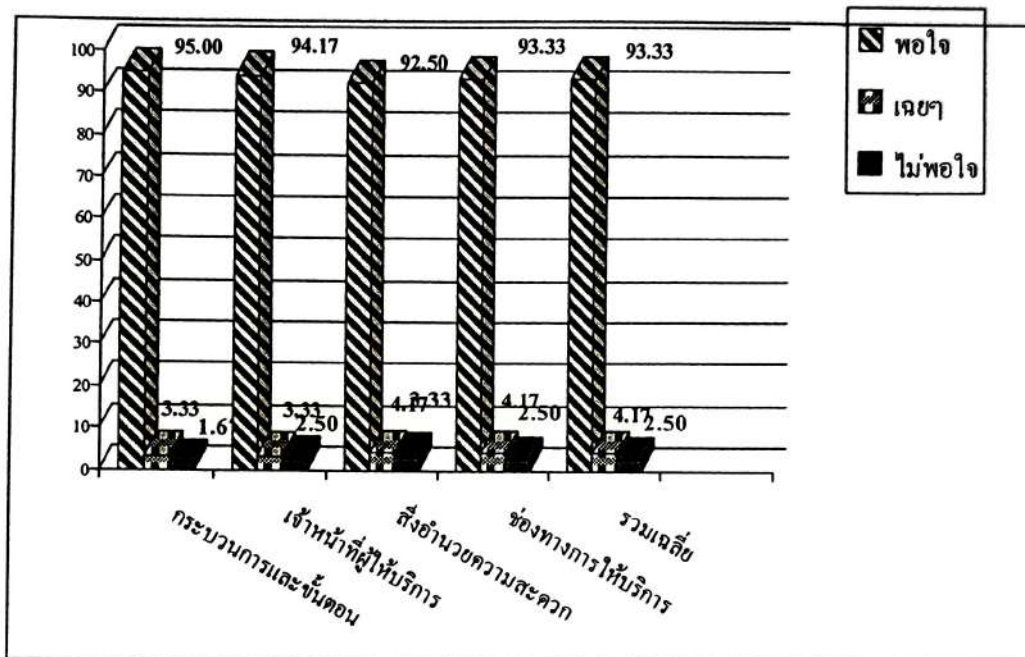
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.83 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.50 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.83 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านการศึกษา

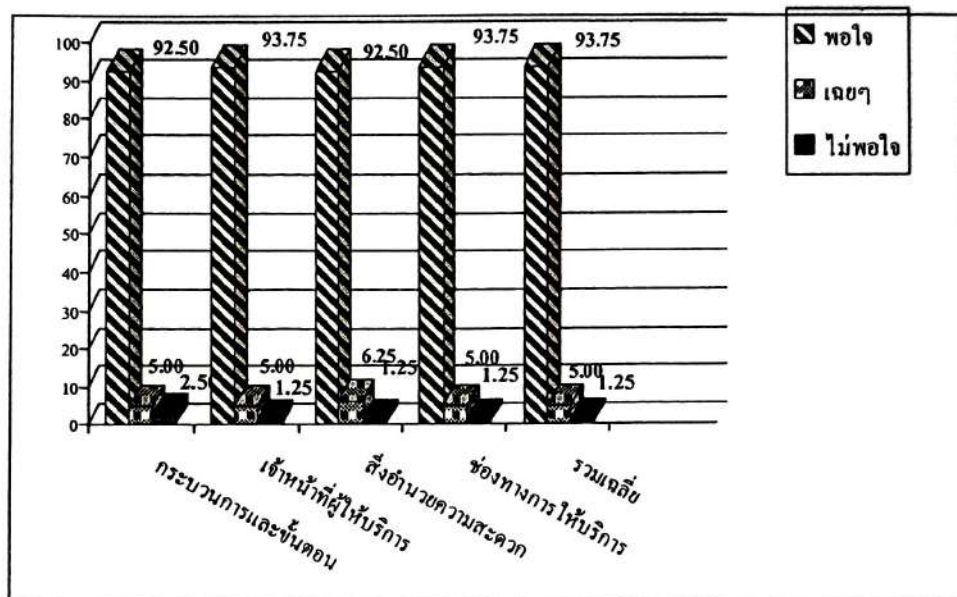
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.17 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาข้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

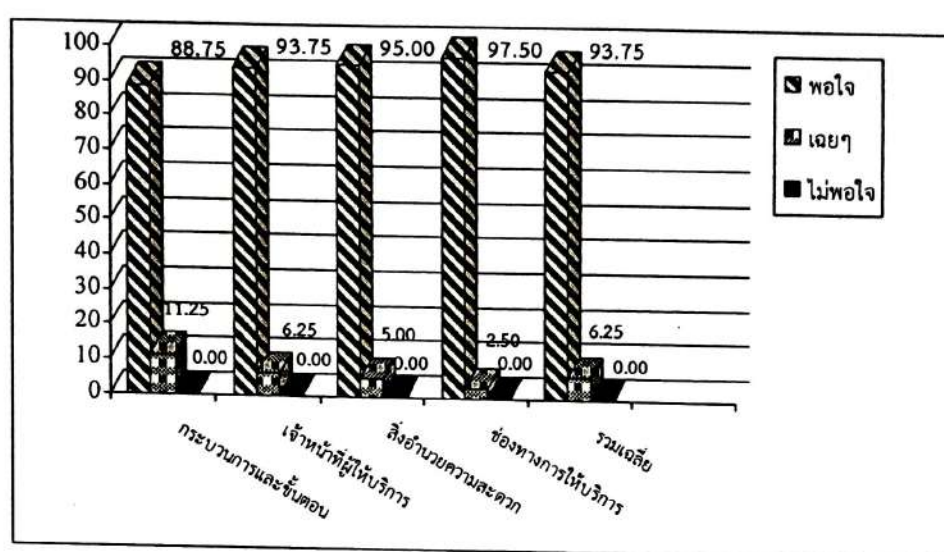
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลา ตำบล อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.75 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 88.75 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนเห็นว่า การติดต่อมีความสะดวก และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี อยากให้มีการให้คำแนะนำสัญจรไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ

4.2 งานด้านการศึกษา ประชาชนเห็นว่า คุณครูดูแลเด็กดี อยากให้มีกิจกรรมที่ผู้ปกครองเข้าไปมีส่วนร่วมเยอะ ๆ

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนเห็นว่า บุคลากรให้บริการดี เป็นกันเอง มีกิจกรรมดี ๆ ตลอด อยากให้มีกิจกรรมมาให้ความรู้กับประชาชนบ่อย ๆ

4.4 งานด้านสาธารณสุข ประชาชนเห็นว่า บุคลากรดูแลให้คำแนะนำกับประชาชนเป็นอย่างดี อสม.ทำงานเข้มแข็ง และอยากให้มีการบริการนอกสถานที่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการเพิ่มไฟฟ้าตามซอยต่าง ๆ ให้สว่างมากกว่านี้ ขุดลอกและขยายท่อระบายน้ำ เนื่องจากท่อเล็กเกินไปทำให้การระบายน้ำไม่สะดวก ควรเพิ่มประตูลอยน้ำหนองสะเทต และขุดลอกคลองสะเทตให้ลึกและกว้างขึ้น เพื่อจัดเก็บน้ำให้ได้มากขึ้น และอยากให้ อบต. เป็นกระบอกเสียงให้ประชาชนในการแก้ปัญหาน้ำท่วม

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าวครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มา รับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจาก หลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน ดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลละหานปลาค้าว เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว	4
ขนาดและที่ตั้ง.....	4
อาณาเขตและลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป.....	4
การปกครอง.....	5
คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว.....	6
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	7
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	7
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	8
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	9
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	9
บทที่ 4 ผลการประเมิน	10
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	10
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	12
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ....	14
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	35
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	35
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	35
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	36
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	40
เอกสารอ้างอิง	41
ภาคผนวก	42
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	48

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว.....	8
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	10
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	12
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	13
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน	14
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	15
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	16
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	17
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	18
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	19
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	20
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	21
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	22
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน	24
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	25
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	28
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน	29
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	30
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	31
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	33

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	12
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	13
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	14
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านการศึกษา.....	19
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	24
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว งานด้านสาธารณสุข	29

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29)

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น

การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรรถัย กิกผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 โดยอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 40 และมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 41,676 ไร่ หรือประมาณ 66 ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านนา ตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งอยู่ห่างจากอำเภอ 16 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 140 กิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 7,373 คน แยกเป็นชาย จำนวน 3,702 คน และหญิง จำนวน 3,671 คน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ 17 กันยายน 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาข้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา

ตำบลละหานปลาข้าว ตั้งอยู่เขตพื้นที่ อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นชุมชนเก่าแก่สมัยขอม เรื่องอำนาจ พบข้อมูลจากการขุดพบวัตถุโบราณสถาน ฐานปราสาทหินสมัยเดียวกันกับปราสาท หินร่วมสมัย ปราสาทหินพิมาย, โครงกระดูกมนุษย์ พระพุทธรูปโบราณ, ประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนเกิดในพื้นที่ และอยู่เป็น ชุมชนหมู่บ้าน อาชีพหลักของราษฎรคือ อาชีพทำนา เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง และมีอาชีพเสริมการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม การปลูกผัก และเลี้ยงปลาในนาสวนผสม ตามทฤษฎีใหม่ของในหลวง

1. ขนาดและที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาข้าว กระทรวงมหาดไทย ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วน ตำบลเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 40 และมาตรา 41 แห่ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลละหานปลาข้าวไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน ปลาข้าว เป็นลำดับที่ 1,056 ให้องค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาข้าวมีเขตตามเขตตำบล ตามกฎหมาย ลักษณะปกครองท้องที่ ยกเว้นส่วนที่อยู่ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลที่มีอยู่ในตำบลนั้น กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับ แนวเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลใด ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าฝ่ายบริหารของราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องร่วมกันวินิจฉัย ขนาดพื้นที่ องค์การบริหาร ส่วนตำบลละหานปลาข้าว มีทั้งหมดประมาณ 41,676 ไร่ หรือประมาณ 66 ตารางกิโลเมตร

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาข้าว ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านนา ตำบลละหานปลาข้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งอยู่ห่างจากอำเภอ 16 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ระยะทาง ประมาณ 140 กิโลเมตรแบ่งออกเป็น 12 หมู่บ้าน

2. อาณาเขตและลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป

อาณาเขต

ตำบลละหานปลาข้าว มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ มีพื้นที่ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก อำเภอพุทไธสง และ องค์การบริหารส่วนตำบลตาบหนองแวง อำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ จังหวัด บุรีรัมย์

ทิศใต้ มีพื้นที่ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก มีพื้นที่ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลหายโศก และองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านจาน อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันตก มีพื้นที่ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา



แผนที่ ตำบลสะพานปลาข้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป

สภาพพื้นที่ เป็นที่ราบ ในระดับความสูงจากระดับน้ำทะเล 140-143 มีลำน้ำสะเทตเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติแบ่งเขตระหว่าง อำเภอเมืองยางกับอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ อุณหภูมิโดยเฉลี่ยของตำบลตลอดทั้งปี อุณหภูมิเฉลี่ยในช่วง 22.50 – 29.50 องศาเซลเซียส อุณหภูมิตลอดทั้งปี 26.40 องศาเซลเซียส เฉลี่ยต่ำสุด 25.25 องศาเซลเซียส ลักษณะทางภูมิอากาศเป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนมกราคม

3. การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลสะพานปลาข้าว แบ่งการปกครองเป็น 12 หมู่บ้าน จำนวนหมู่บ้านทั้งหมด มี 12 หมู่บ้าน อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะพานปลาข้าว โดยแยกพื้นที่การปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร			ชื่อผู้นำชุมชน
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านครบุรี	276	421	470	891	นายเด่นชัย กลั่นเพชรพะเนาวิ
2	บ้านนา	122	199	183	382	นายภูวดล โฉมไธสง (กำนัน)
3	บ้านโนนเพชร	346	636	625	1,261	นายประมาณ สืบสำราญ
4	บ้านโนนสูง	127	174	194	368	นายวีระ แว่นไธสง3

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร			ชื่อผู้นำชุมชน
			ชาย	หญิง	รวม	
5	บ้านหนองยาง	153	258	268	526	นายธีระ ศรีสอง
6	บ้านละหานปลาค้าว	255	462	435	897	นางยุบยุทธ ศรีสอง
7	บ้านโนนสมบูรณ์	158	303	295	598	นายอิสระ พรหมวงษา
8	บ้านสระบัว	226	410	400	810	นายเดี่ยว ทิศกระโทก
9	บ้านหนองมะเขือ	98	185	170	355	นายสำเนียง ชูชีพ
10	บ้านหัวสะพาน	120	185	189	374	นายสมพงษ์ จิวจันทิก
11	บ้านหนองละหาน	195	401	370	771	นายณรงค์ รัตติจินทา
12	บ้านท่าสวนยา	33	68	72	140	นายจิรพล บุโธสง
รวม		2,109	3,702	3,671	7,373	

4. คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ภูมิลำเนา
1	นายสมหมาย ทองบอน	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว	หมู่ 10 บ้านหัวสะพาน
2	นายจักริน เหลาสา	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว	หมู่ 3 บ้านโนนเพชร
3	นายเอนก โกสิยรัตนภิบาล	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว	หมู่ 1 บ้านครบุรี
4	นายอุทร ทบสนธิ์	เลขานุการนายก อบต.	หมู่ 6 บ้านละหานปลาค้าว
5	นายเสงี่ยม แวนโธสง	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว	หมู่ 2 บ้านนา
6	นายเดช โคจร	รองประธานสภา อบต.ละหานปลาค้าว	หมู่ 1 บ้านครบุรี
7	นายไสวร ปัญญาประดิษฐ์	เลขานุการสภา อบต.ละหานปลาค้าว	หมู่ที่ 12 บ้านท่าสวนยา
8	นางเหลื่อ เหลาสา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 3	หมู่ 3 บ้านโนนเพชร
9	นายสมาน กลอนกลาง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 4	หมู่ 4 บ้านโนนสูง
10	นายธีรพงศ์ ดำแก้ว	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 5	หมู่ 5 บ้านหนองยาง
11	นายบุญขึ้น ยิ่งยอด	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 6	หมู่ 6 บ้านละหานปลาค้าว
12	นายประถม แทนโธสง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 7	หมู่ 7 บ้านโนนสมบูรณ์
13	นายทรงเกียรติ พลอยนิล	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 8	หมู่ 8 บ้านสระบัว
14	นายเสนาะ ดูกกลาง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 9	หมู่ 9 บ้านหนองมะเขือ
15	นายพลาย กล้านา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 10	หมู่ 10 บ้านหัวสะพาน
16	นายอุดม หังโธสง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 11	หมู่ 11 บ้านหนองละหาน
17	นางเกวลิณ แยมลอย	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่ที่ 12	หมู่ 12 บ้านท่าสวนยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 7,373 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมินมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratify Random Sample) จากหมู่บ้าน 12 หมู่ ดำเนินการสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยกำหนดสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มาใช้บริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว

ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านครบุรี	891	34
บ้านนา	382	33
บ้านโนนเพชร	1,261	34
บ้านโนนสูง	368	33
บ้านหนองยาง	526	33
บ้านละหานปลาค้าว	897	34
บ้านโนนสมบูรณ์	598	33
บ้านสระบัว	810	34
บ้านหนองมะเขือ	355	33
บ้านหัวสะพาน	374	33
บ้านหนองละหาน	771	33
บ้านท่าสวนยา	140	33
รวม	7,373	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์และภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 17 กันยายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน
ปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบ
คำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน
ปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน
ปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.75 ส่วนมากมีอายุระหว่าง
46-60 ปี ร้อยละ 42.50 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 39.25 ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุด
ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 53.25 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.00 และส่วนมากประกอบอาชีพ
เกษตรกร ร้อยละ 33.75 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.00 ตามลำดับ รายละเอียด
ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ	ชาย	211	52.75
	หญิง	189	47.25
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	4	1.00
	18- 30 ปี	15	3.75
	31 - 45 ปี	157	39.25
	46-60 ปี	170	42.50
	61 ปีขึ้นไป	54	13.50

ตาราง 2 (ต่อ)

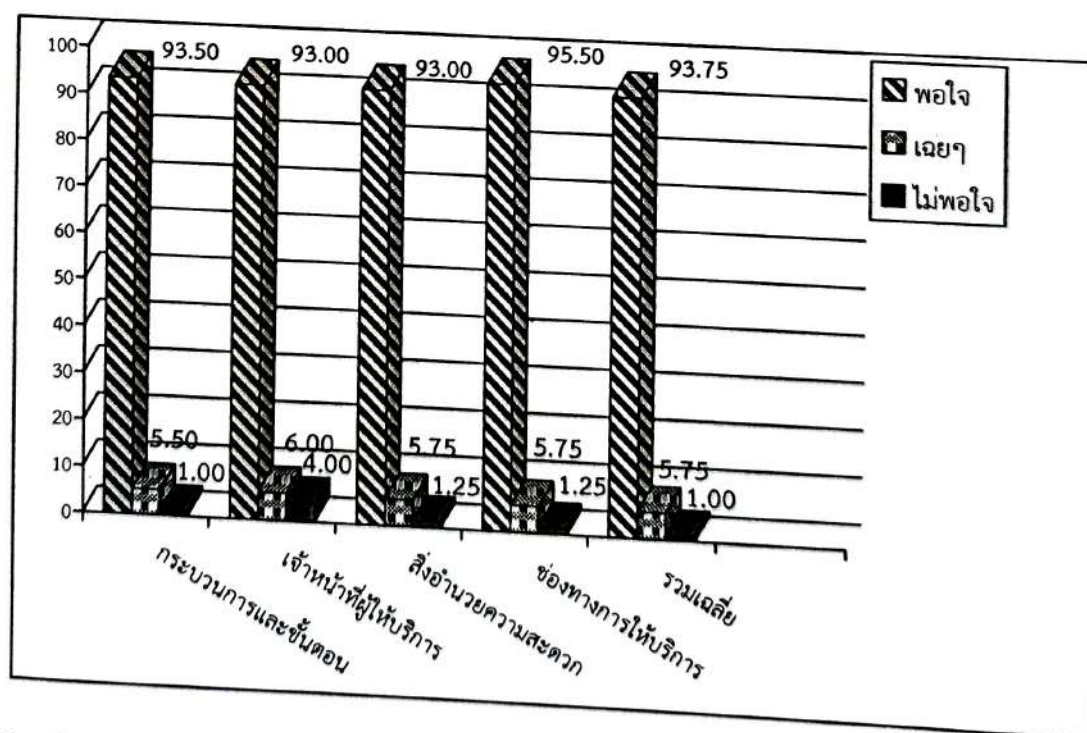
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.00)
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0.00
	ประถมศึกษา	213	53.25
	มัธยมศึกษา	120	30.00
	อนุปริญญา	23	5.75
	ปริญญาตรี	38	9.50
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.50
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	3.25
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	37	9.25
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	22	5.50
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	69	17.25
	นักเรียน/นักศึกษา	3	0.75
	รับจ้างทั่วไป	76	19.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	42	10.50
	เกษตรกร	135	33.75
	ว่างงาน	3	0.75
	อื่น ๆ	-	-
งานที่ประเมิน	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	120	30.00
	งานด้านการศึกษา	120	30.00
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80	20.00
	งานด้านสาธารณสุข	80	20.00

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาน ปลาข้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาข้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.50 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.50 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 93.00 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาข้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	374	93.50	22	5.50	4	1.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	372	93.00	24	6.00	4	1.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	372	93.00	23	5.75	5	1.25
ด้านช่องทางการให้บริการ	382	95.50	14	3.50	4	1.00
รวมเฉลี่ย	375	93.75	21	5.75	4	1.00

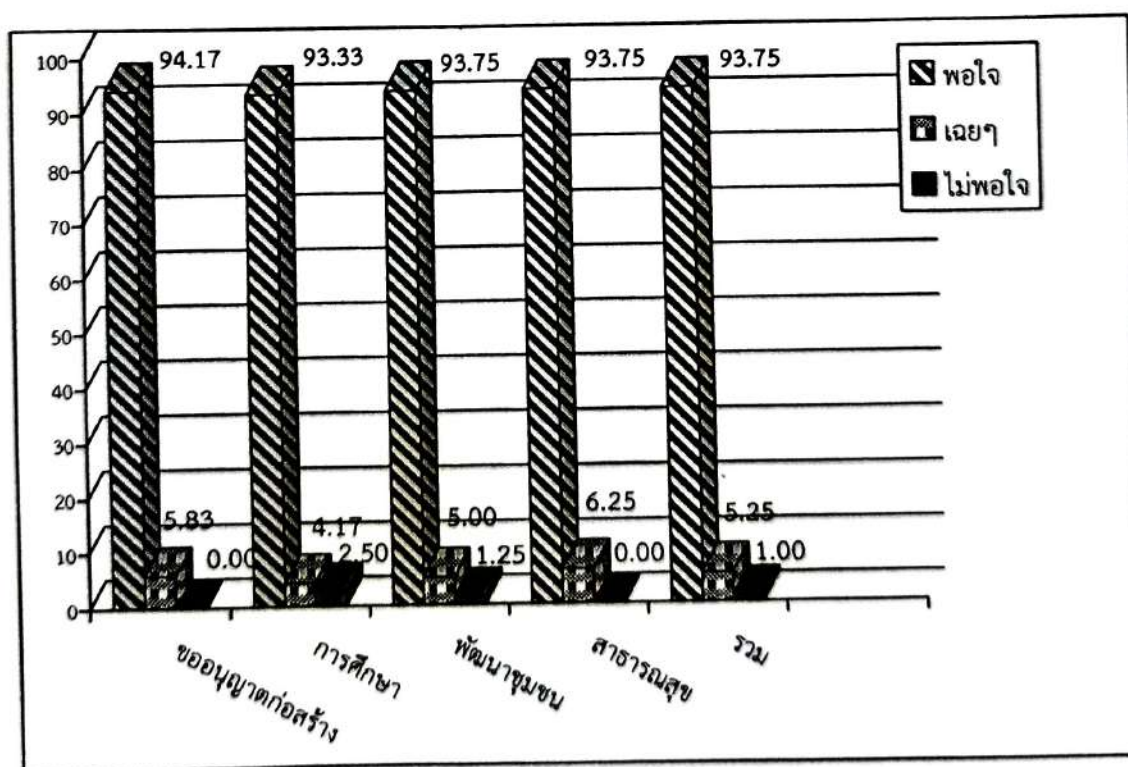


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาข้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 94.17 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 93.75 และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.33 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	113	94.17	9	7	5.83	0	0.00
งานด้านการศึกษา	112	93.33	9	5	4.17	3	2.50
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	75	93.75	9	4	5.00	1	1.25
งานด้านสาธารณสุข	75	93.75	9	5	6.25	0	0.00
รวม	375	93.75	9	21	5.25	4	1.00



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

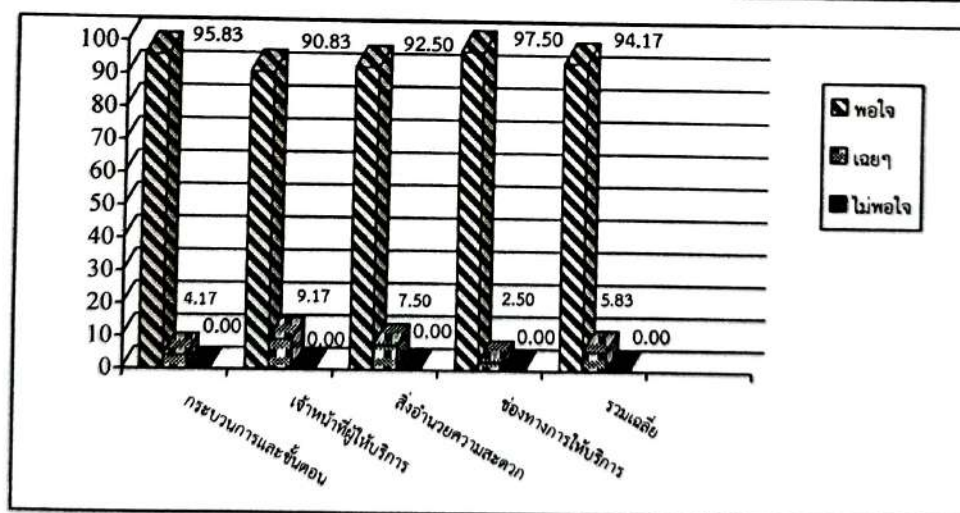
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลา อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.83 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.50 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.83 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลา อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม และรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	115	95.83	5	4.17	0	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	90.83	11	9.17	0	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	111	92.50	9	7.50	0	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	117	97.50	3	2.50	0	0.00
รวมเฉลี่ย	113	94.17	7	5.83	0	0.00



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลา อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ 93.33 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานปลาคว่ำ อำเภอเมืองยาง
จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	108	90.00	12	10.00	0	0.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	106	88.3	13	10.84	1	0.83
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	112	93.33	8	6.67	0	0.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	106	88.33	14	11.67	0	0.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	107	89.17	12	10.00	1	0.83
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	112	93.33	8	6.67	0	0.00
รวมเฉลี่ย	109	90.83	11	9.17	0	0.00

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.67 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานปลาคว่ำ อำเภอเมืองยาง
จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.67	3	2.50	1	0.83
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่คอยรับบริการ	108	90.00	12	10.00	0	0.00
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	112	93.33	8	6.67	0	0.00
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	100	83.33	20	16.67	0	0.00
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	105	87.50	13	10.83	2	1.67
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	115	95.83	5	4.17	0	0.00
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	114	95.00	6	5.00	0	0.00
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	116	96.67	4	3.33	0	0.00
รวมเฉลี่ย	111	92.50	9	7.50	0	0.00

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 97.50 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานปลาคว่ำ อำเภอเมืองยาง
จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์	116	96.67	4	3.33	0	0.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	117	97.50	3	2.50	0	0.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	115	95.83	5	4.17	0	0.00
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	117	97.50	3	2.50	0	0.00
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	115	95.83	5	4.17	0	0.00
รวมเฉลี่ย	117	97.50	3	2.50	0	0.00

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่คอยรับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 98.75 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	79	98.75	1	1.25	0	0.00
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่คอยรับบริการ	79	98.75	1	1.25	0	0.00
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	75	93.75	5	6.25	0	0.00
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	73	91.25	7	8.75	0	0.00
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	71	88.75	9	11.25	0	0.00
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	78	97.50	2	2.50	0	0.00
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	76	95.00	4	5.00	0	0.00
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	79	98.75	1	1.25	0	0.00
รวมเฉลี่ย	76	95.00	4	5.00	0	0.00

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.75 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา
ด้านช่องทางการให้บริการ

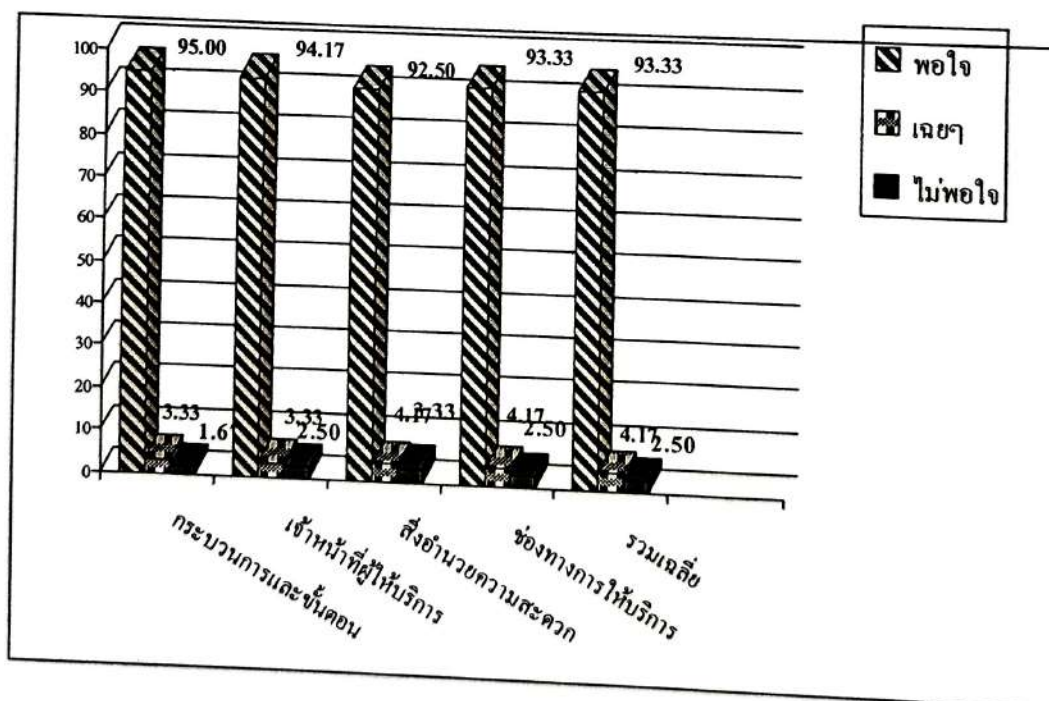
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์	79	98.75	1	1.25	0	0.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	78	97.50	2	2.50	0	0.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	79	98.75	1	1.25	0	0.00
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.50	2	2.50	0	0.00
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	74	92.50	6	7.50	0	0.00
รวมเฉลี่ย	78	97.50	2	2.50	0	0.00

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.17 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	114	95.00	4	3.33	2	1.67
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	113	94.17	4	3.33	3	2.50
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	111	92.50	5	4.17	4	3.33
ด้านช่องทางการให้บริการ	112	93.33	5	4.17	3	2.50
รวมเฉลี่ย	112	93.33	5	4.17	3	2.50



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.66 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	110	91.66	5	4.17	5	4.17
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	109	90.84	7	5.83	4	3.33
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	114	95.00	5	4.17	1	0.83
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	117	97.50	2	1.67	1	0.83
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	116	96.66	2	1.67	2	1.67
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	115	95.84	4	3.33	1	0.83
รวมเฉลี่ย	114	95.00	4	3.33	2	1.67

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.17 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 3 ข้อ คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.83 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.83	3	2.50	2	1.67
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.83	3	2.50	2	1.67
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	115	95.83	3	2.50	2	1.67
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	113	94.17	3	2.50	4	3.33
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	111	92.50	5	4.17	4	3.33
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	110	91.66	5	4.17	5	4.17
รวมเฉลี่ย	113	94.17	4	3.33	3	2.50

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่คอยรับบริการ ร้อยละ 96.66 รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.83 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	112	93.33	3	2.50	5	4.17
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่คอยรับบริการ	116	96.66	2	1.67	2	1.67
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	110	91.67	4	3.33	6	5.00
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	110	91.67	6	5.00	4	3.33
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	109	90.83	7	5.84	4	3.33
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	109	90.83	10	8.34	1	0.83
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	115	95.84	1	0.83	4	3.33
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	109	90.83	5	4.17	6	5.00
รวมเฉลี่ย	111	92.50	5	4.17	4	3.33

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.33 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.17 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา
ด้านช่องทางการให้บริการ

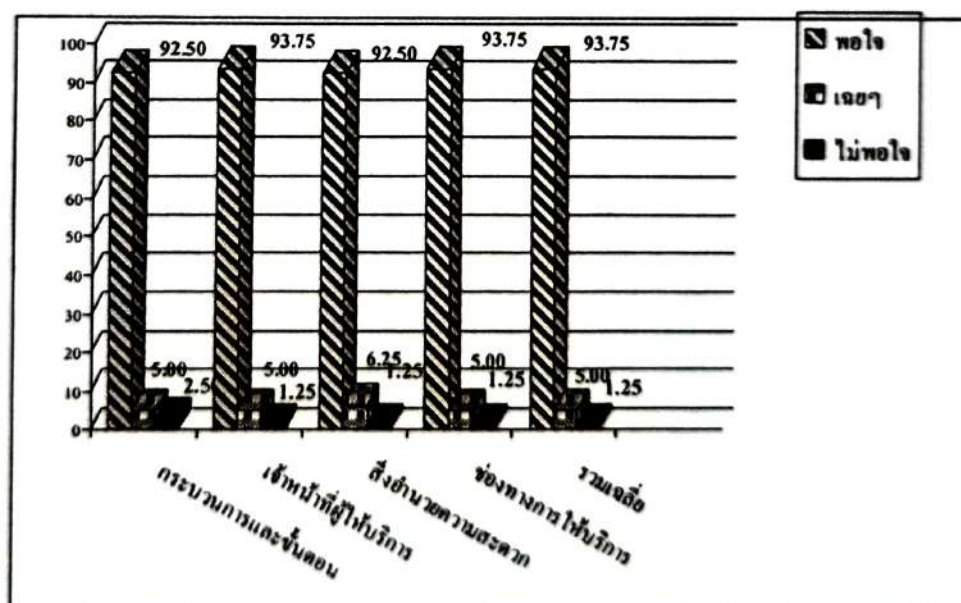
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์	113	94.17	5	4.17	2	1.66
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	114	95.00	5	4.17	1	0.83
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	113	94.17	4	3.33	3	2.50
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	110	91.66	5	4.17	5	4.17
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	108	90.00	5	4.17	7	5.83
รวมเฉลี่ย	112	93.33	5	4.17	3	2.50

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	74	92.50	4	5.00	2	2.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75	93.75	4	5.00	1	1.25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74	92.50	5	6.25	1	1.25
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.75	4	5.00	1	1.25
รวมเฉลี่ย	75	93.75	4	5.00	1	1.25



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 95.00 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	76	95.00	2	2.50	2	2.50
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	73	91.25	4	5.00	3	3.75
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	73	91.25	7	8.75	0	0.00
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	74	92.50	4	5.00	2	2.50
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	75	93.75	1	1.25	4	5.00
6. ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	76	95.00	4	5.00	0	0.00
รวมเฉลี่ย	74	92.50	4	5.00	2	2.50

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.25 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานปลาคว่ำ อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.25	3	3.75	0	0.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.25	2	2.50	1	1.25
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.00	4	5.00	0	0.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	75	93.75	5	6.25	0	0.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	72	90.00	6	7.50	2	2.50
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	74	92.50	3	3.75	3	3.75
รวมเฉลี่ย	75	93.75	4	5.00	1	1.25

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.25 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานปลาคว่ำ อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	75	93.75	3	3.75	2	2.50
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่คอยรับบริการ	74	92.50	6	7.50	0	0.00
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	70	87.50	10	12.50	0	0.00
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.00	4	5.00	0	0.00
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	77	96.25	2	2.50	1	1.25
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.75	3	3.75	2	2.50
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.25	1	1.25	2	2.50
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	71	88.75	6	7.50	3	3.75
รวมเฉลี่ย	74	92.50	5	6.25	1	1.25

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.00 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะพานปลาข้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์	72	90.00	7	8.75	2	2.50
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	76	95.00	2	2.50	2	2.50
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	75	93.75	4	5.00	1	1.25
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	76	95.00	3	3.75	1	1.25
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	75	93.75	4	5.00	1	1.25
รวมเฉลี่ย	75	93.75	4	5.00	1	1.25

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนเห็นว่า การติดต่อมีความสะดวก และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี อยากให้มีการให้คำแนะนำสัญจรไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ

4.2 งานด้านการศึกษา ประชาชนเห็นว่า คุณครูดูแลเด็กดี อยากให้มีการกิจกรรมที่ผู้ปกครองเข้าไปมีส่วนร่วมเยอะ ๆ

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนเห็นว่า บุคลากรให้บริการดี เป็นกันเอง มีกิจกรรมดี ๆ ตลอด อยากให้มีการมาให้ความรู้กับประชาชนบ่อย ๆ

4.4 งานด้านสาธารณสุข ประชาชนเห็นว่า บุคลากรดูแลให้คำแนะนำกับประชาชนเป็นอย่างดี อสม.ทำงานเข้มแข็ง และอยากให้มีการบริการนอกสถานที่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการเพิ่มไฟฟ้าตามซอยต่าง ๆ ให้สว่างมากกว่านี้ ขุดลอกและขยายท่อระบายน้ำ เนื่องจากท่อเล็กเกินไปทำให้การระบายน้ำไม่สะดวก ควรเพิ่มประตูระบายน้ำหนองสะเทต และขุดลอกคลองสะเทตให้ลึกและกว้างขึ้น เพื่อจัดเก็บน้ำให้ได้มากขึ้น และอยากให้ อบต. เป็นกระบอกเสียงให้ประชาชนในการแก้ปัญหาทั่วๆไป

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมินมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูลในวันที่ 17 กันยายน 2565 นำข้อมูล ที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้ง โดยภาพรวม จำแนกตามงาน รายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ 52.75 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 42.50 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 39.25 ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 53.25 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.00 และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 33.75 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลา อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลา อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.50 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.50 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 93.00 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 94.17 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 93.75 และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.33 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลา อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.83 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.50 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.83 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.83 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 99.17

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ 93.33

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.67

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 97.50

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.17 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.66

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.17 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.83

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่คอยรับบริการ ร้อยละ 96.66 รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.83

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.33 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.17

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวน เท่ากัน ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ 95.00

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.25

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.25

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.00

3.4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.75 และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 88.75 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 88.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.50 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 91.25

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.75

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่คอยให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 98.75

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.75

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนเห็นว่า การติดต่อมีความสะดวก และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี อยากให้มีการให้คำแนะนำสัญจรไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ

4.2 งานด้านการศึกษา ประชาชนเห็นว่า คุณครูดูแลเด็กดี อยากให้มีการมีกิจกรรมที่ผู้ปกครองเข้าไปมีส่วนร่วมเยอะ ๆ

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนเห็นว่า บุคลากรให้บริการดี เป็นกันเอง มีกิจกรรมดี ๆ ตลอด อยากให้มีการมีกิจกรรมมาให้ความรู้กับประชาชนบ่อย ๆ

4.4 งานด้านสาธารณสุข ประชาชนเห็นว่า บุคลากรดูแลให้คำแนะนำกับประชาชนเป็นอย่างดี อสม.ทำงานเข้มแข็ง และอยากให้มีการบริการนอกสถานที่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการเพิ่มไฟฟ้าตามซอยต่าง ๆ ให้สว่างมากกว่านี้ ขุดลอกและขยายท่อระบายน้ำ เนื่องจากท่อเล็กเกินไปทำให้การระบายน้ำไม่สะดวก ควรเพิ่มประตูระบายน้ำหนองสะเทต และขุดลอกคลองสะเทตให้ลึกและกว้างขึ้น เพื่อจัดเก็บน้ำให้ได้มากขึ้น และอยากให้ อบต. เป็นกระบอกเสียงให้ประชาชนในการแก้ปัญหาหน้าท่วม

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. (2562, 29 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. (เล่ม 186 ตอนพิเศษ ง). สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- องค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว. (2564). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรทัย กิกผล. (2547). Best practices ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละหานปลาค้าว
อำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|------------------|--|--|
| 1. เพศ | 1. ☐ ชาย | 2. ☐ หญิง |
| 2. อายุ | 1. ☐ ต่ำกว่า 18 ปี | 2. ☐ 18-30 ปี |
| | 3. ☐ 31-45 ปี | 4. ☐ 46-60 ปี |
| | | 5. ☐ 61 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. ☐ ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. ☐ ประถมศึกษา |
| | 3. ☐ มัธยมศึกษา | 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| | 5. ☐ ปริญญาตรี | 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | 1. ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| | 3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| | 5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา | 6. ☐ รับจ้างทั่วไป |
| | 7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. ☐ เกษตรกร/ประมง |
| | 9. ☐ ว่างงาน | 10. ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... |

5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ

1. ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ☐ งานด้านการศึกษา
3. ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. ☐ งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

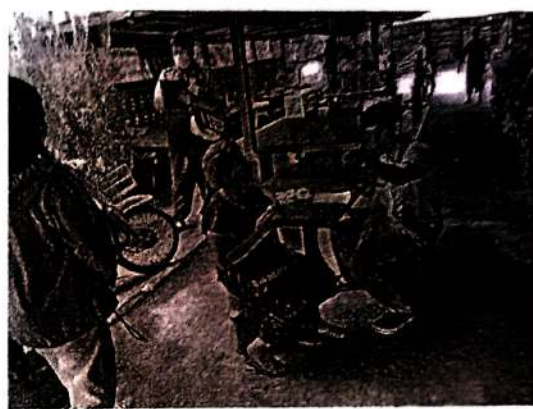
ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ 😊	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😞
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ					
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
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล





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	ชีณสาร	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.ชยพล	ธงภักดี	กรรมการ
๕. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน	กรรมการ
๖. ดร.สิริกร	กรมโพธิ์	กรรมการ
๗. ผศ.สุภาวดี	มณีเนตร	กรรมการ
๘. นางสาวนันทฐา	มณฑล	กรรมการ
๙. ผศ.ดร.วาสนา	ภาณุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นายกฤษฎา	พลายหมื่นไวย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

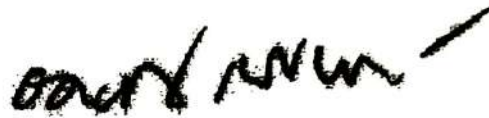
- หน้าที่
๑. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
 ๒. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๓. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร ตรวจสอบรูปเล่มและออกแบบปกผลงาน

๑. ผศ.ดร.วาสนา ภาณุรักษ์	ประธานกรรมการ
๒. ผศ.ดร.นิรันดร์ คงฤทธิ์	กรรมการ
๓. ผศ.ดร.วราวุธ ธนะมูล	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.จิรฐิพร ไทยุงเหลื่อม	กรรมการ
๕. นางสาววรรณษา แสนลำ	กรรมการและเลขานุการ
๖. นายวิศมาศ ภักดีกุล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

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

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)
อธิการบดี