



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ที่ นม ๘๔๐๐๑/๑๓๑๒

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

เรื่องเดิม

อ้างถึงบันทึกข้อความ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกที่ นม ๘๔๐๐๑/๑๔๘๗ ลงวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เรื่อง ขออนุมัติจ้างเหมาบริการจัดทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ประกอบกับใบสั่งจ้างเลขที่ บจ.๒๓/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖ ผู้รับจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และหนังสือส่งมอบงานจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ อว ๐๖๒๓/ว๕๒๘๒ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และได้ส่งมอบงานเป็นที่เรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ระเบียบกฎหมาย

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

เพื่อโปรดพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง ตามระเบียบฯ ที่กำหนดงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รายละเอียดดังต่อไปนี้

- | | |
|---|-----------------|
| ๑. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | รวมร้อยละ ๙๖.๗๐ |
| ๒. งานด้านรายได้หรือภาษี | รวมร้อยละ ๙๖.๗๐ |
| ๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | รวมร้อยละ ๙๗.๕๐ |
| ๔. งานด้านสาธารณสุข | รวมร้อยละ ๙๖.๓๐ |

โดยภาพรวมผลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๐ จึงขอรายงานผลการดำเนินดังกล่าวตามสิ่งที่แนบท้ายมาพร้อมนี้ และเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการภายในต่อไป

/จึงเรียน ...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวจันทร์จิรา โคมกระโทก)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

ความคิดเห็นหัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน

.....
.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดอบต.

- สร้อยศรี / สดพิชิตกร / เพ็ญศรี / เม้งพร
ตามร่างข้อ ๑๗๑ และ ๑๗๒

(ลงชื่อ)

(นางบุริมปรัชญ์ ทศไกร)

หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุดใจ เปลี่ยนพล)

หัวหน้าสำนักปลัดอบต.
๑๒ ก.ย. ๒๕๖๗

ความเห็นรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

- เมตตา / อานนด / อธิพร
นิตยา

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

- นิตยา / อธิพร / อานนด
นิตยา

(ลงชื่อ)

(นางชนิดดา เพ็ชรการณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

(ลงชื่อ)

(นางแสงอรุณ จรัสแสงไพบุลย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

๑๒ ก.ย. ๒๕๖๗

รับแล้ว

1. สำนักผลิต
2. กองช่าง
3. กองคลัง
4. กองสาธารณสุข
5. กองส่งเสริมฯ
6. กองการศึกษา

ขอส่งการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

- ทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวจันทิญา เสาวกุล)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

๑๒ ก.ย. ๒๕๖๗

บันทึกข้อความ ที่ นม ๘๔๐๐๑/๑๓๑๒

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนฯ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2567

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำนวน 400 คน

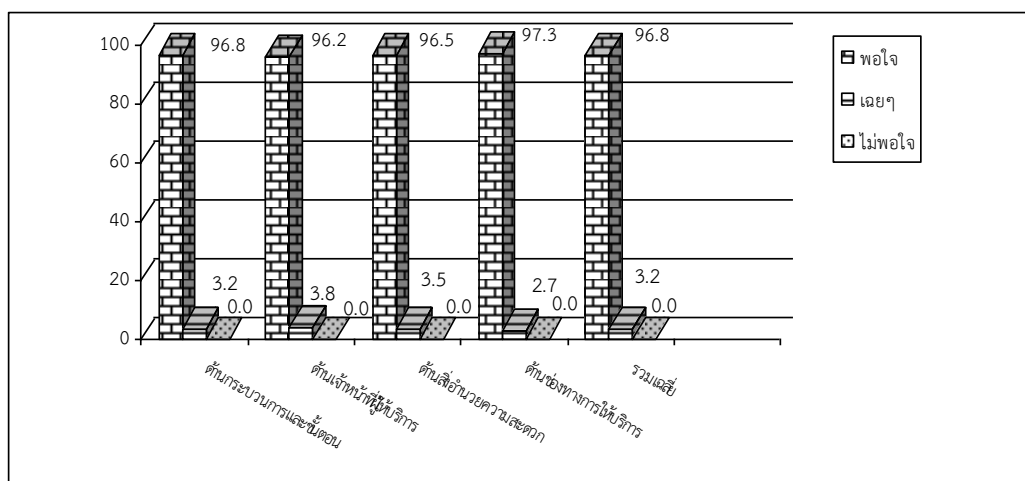
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 23 – 24 กรกฎาคม 2567 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 41.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 18.5

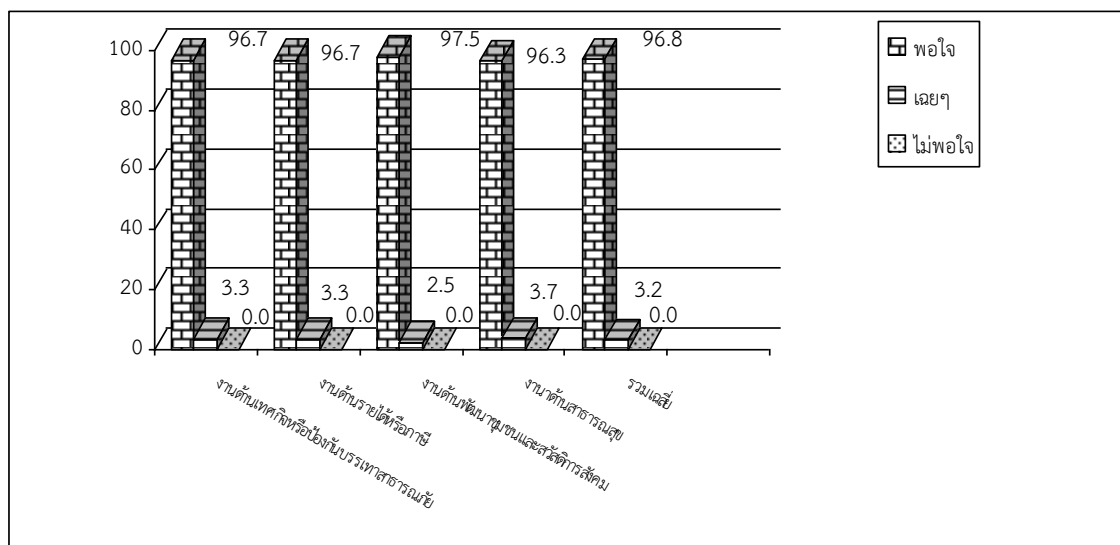
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 96.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมา 2 ด้านเท่ากันคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

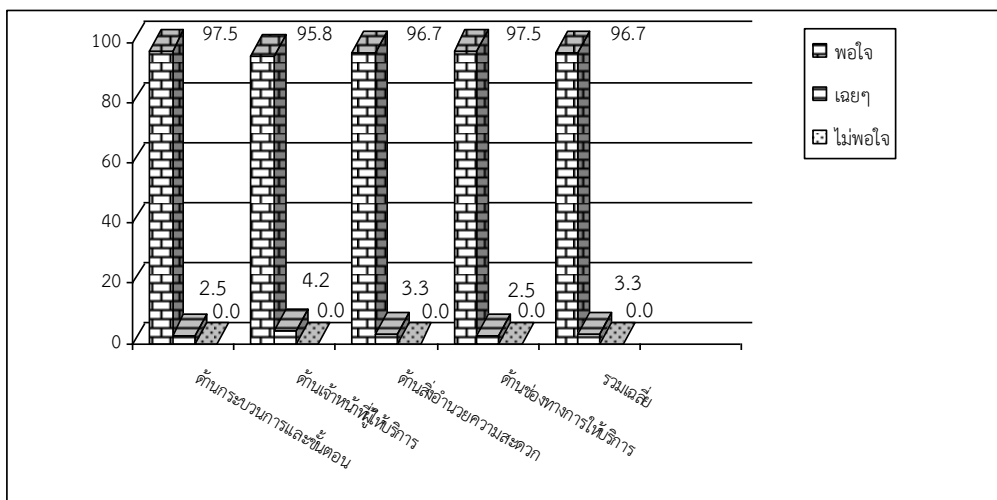


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

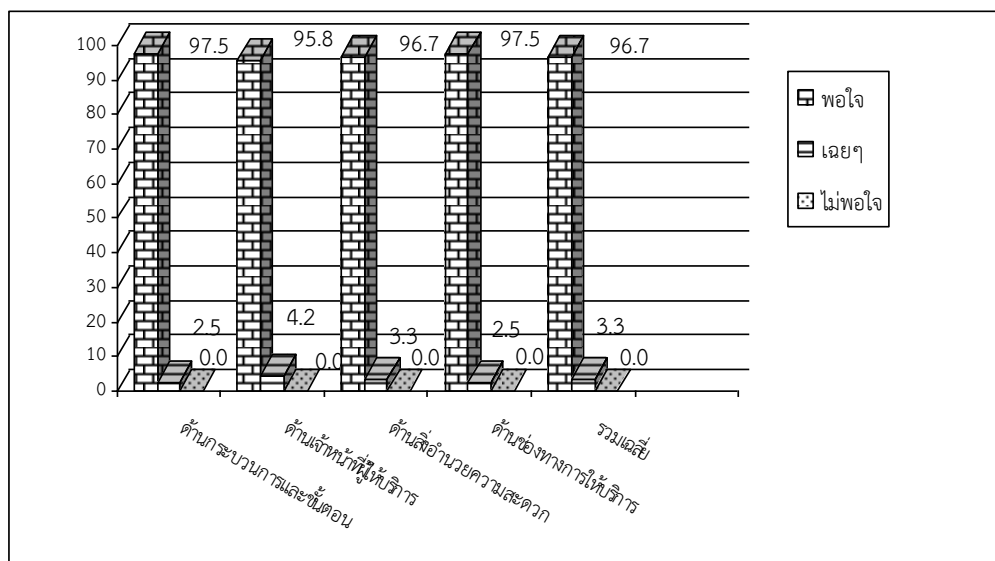
3.1.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้าน คือด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

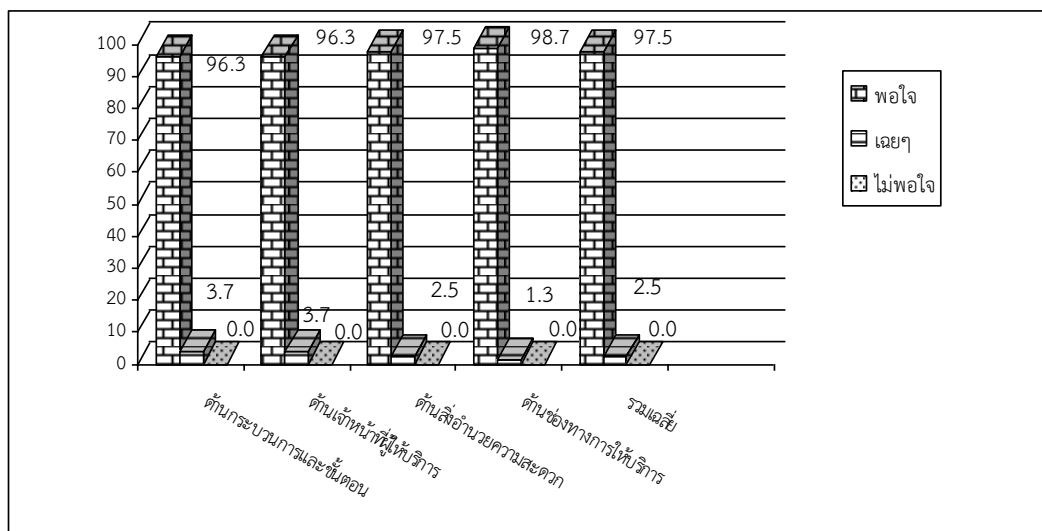
3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

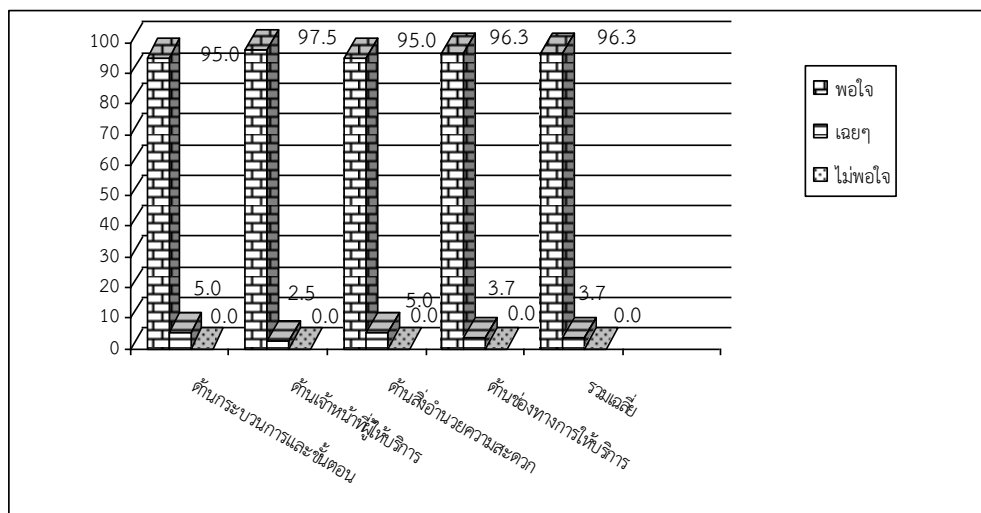
3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากัน ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 และด้านกระบวนการและ ขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกดังนี้

4.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบร่องระบายน้ำต้นจากการมีดินตกตะกอนไหลมาทับถม เศษขยะต่าง ๆ มีต้นหญ้าขึ้นบดบัง เพื่อให้น้ำไหลระบายได้ทันในช่วงฝนตกหนัก หรือช่วงฤดูฝนลดการเกิดอันตราย

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าเจ้าหน้าที่บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยที่ดี และประชาชนต้องการให้หน่วยงานบริหารจัดการจัดเก็บรายได้หรือภาษีนำมาพัฒนาชุมชนโดยชี้แจงประจำปีว่านำมาใช้ในโครงการหรือพัฒนาสิ่งใดในชุมชน เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างอาชีพหลักอาชีพเสริมในการสร้างรายได้อย่างทั่วถึงทุกชุมชน การบริหารจัดการงบประมาณมาส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ด้านอาชีพให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานสาธารณสุขช่วยส่งเสริมความรู้ด้านโภชนาการอาหารของผู้สูงอายุในชุมชน ผู้พิการ และเยาวชนในชุมชนให้เหมาะสมตามวัย และจัดกิจกรรมเสริมความรู้ดี ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินจากงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบข่ายของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	4
ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	4
บทที่ 2 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก	5
สภาพทางภูมิศาสตร์.....	5
ข้อมูลองค์กรและโครงสร้างพื้นฐาน.....	5
บทที่ 3 วิธีประเมินผล	9
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	9
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	11
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	11
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	11

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	13
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	14
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบกโดยภาพรวม.....	15
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบกจำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	38
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน.....	39
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบกโดยภาพรวม.....	39
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบกจำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	39
ข้อเสนอแนะ.....	45
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	47
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	51
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	53

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก..... 10
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน..... 14
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน..... 15
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ..... 16
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกโดยภาพรวมและรายด้าน..... 17
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน..... 18
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 19
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 20
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ..... 21
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน..... 22
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน..... 23
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 24
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ..... 26
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน..... 27
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและ ขั้นตอน..... 28
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 29
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 30
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ..... 31
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน..... 32
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน..... 33
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 34
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 35
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ..... 36

สารบัญแนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	17
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก งานด้านรายได้หรือภาษี.....	22
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	27
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก งานด้านสาธารณสุข	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนชั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริม 2 การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมี คุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็น ความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความ ต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้อง ทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึง จำเป็นที่ต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อ ประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกได้ยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล ตั้งอยู่ที่ 1302 ตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ตำบลหนองจะบกตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของอำเภอเมืองนครราชสีมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 10 กิโลเมตรมีพื้นที่ทั้งหมด 23.56 ตารางกิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 14,320 ไร่ มีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5 หมู่บ้าน ประชากรมีจำนวนรวมทั้งสิ้น จำนวน 14,658 คน และจำนวนครัวเรือน รวม 7,429 ครัวเรือนประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรมเป็นหลัก รองลงมาคือ ค้าขาย รับจ้างอุตสาหกรรมในครัวเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

ภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วน ตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) กองการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม 6) กองส่งเสริมการเกษตร และ 7) หน่วยตรวจสอบภายใน

ตามที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.นม.) ได้กำหนดให้มีการประเมิน ผลความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประกอบการพิจารณาผลประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเป็นกรณีพิเศษ (โบนัสประจำปี) รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยจะมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 ด้าน คือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งการดำเนินการประเมินดังกล่าวได้ขอความร่วมมือมายังมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมิน และข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบข่ายของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 23-24 กรกฎาคม พ.ศ.2567

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

1. สภาพทางภูมิศาสตร์

1.1 ที่ตั้ง

เลขที่ 1302 หมู่ 4 บ้านหนองปรุ ตำบลหนองจะบก เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของอำเภอเมืองนครราชสีมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองประมาณ 10 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลหนองกระทุ่ม และตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลไชยมงคล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลหนองกระทุ่ม และตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลสุรนารี และตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก มีพื้นที่ทั้งหมด 23.56 ตารางกิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก มีพื้นที่ทั้งหมด 23.56 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 14,725 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ของตำบลหนองจะบก มีลักษณะพื้นที่ของตำบล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ พื้นที่ของหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 ตั้งอยู่ทางตอนบนและติดเขตเทศบาล มีคลองชลประทานไหลผ่านเป็นพื้นที่ราบเหมาะสำหรับการทำนา และปลูกพืชผักสวนครัว อีกส่วนหนึ่ง คือ พื้นที่ของหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 ตั้งอยู่ทางตอนล่างของเขตเทศบาล เขตตำบลทางทิศเหนือ ติดกับตำบลปรุใหญ่ และเขตตำบลทางทิศตะวันออกเลียบขนานกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 304 ที่แยกทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) ผ่านตำบลปรุใหญ่ มาตำบลหนองจะบก พื้นที่ส่วนใหญ่ค่อนข้างเป็นที่ราบสูง เหมาะสำหรับการปลูกพืชไร่ ส่วนพื้นที่ของหมู่ที่ 5 บ้านบุญเรือง อยู่ในเขตผังเมืองรวมนครราชสีมา

2. ข้อมูลองค์กรและโครงสร้างพื้นฐาน

2.1 ข้อมูลองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก แบ่งส่วนราชการการบริหารงานภายใน ออกเป็น 7 สำนัก/กอง/ส่วน ดังนี้

1. สำนักปลัด อบต.
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. กองส่งเสริมการเกษตร
7. หน่วยตรวจสอบภายใน

จำนวนบุคลากร มีจำนวนรวม 67 คน

- | | |
|-------------------|-------------|
| - พนักงานส่วนตำบล | จำนวน 33 คน |
| - ลูกจ้างประจำ | จำนวน 4 คน |
| - พนักงานจ้างฯ | จำนวน 30 คน |

2.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจและ จุดมุ่งหมาย

วิสัยทัศน์

“โครงสร้างพื้นฐานดี ประเพณี ศาสนา วัฒนธรรมมั่นคง สังคม เศรษฐกิจดี มีธรรมาภิบาล การศึกษาดีถ้วนหน้า พัฒนาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้มีคุณภาพ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตดีและปลอดภัย”

พันธกิจ

1. จัดให้มีการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีความสะดวก
2. ส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรมและประเพณีของชาติและท้องถิ่นให้มั่นคง
3. ส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนให้มีรายได้เพียงพอกับรายจ่าย
4. ส่งเสริมการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
5. ส่งเสริมการศึกษาให้ได้มาตรฐานและทั่วถึง
6. การกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลให้ถูกสุขลักษณะครบวงจร
7. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน
8. ส่งเสริมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จุดมุ่งหมาย

1. การบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความสะดวก
2. อนุรักษ์และส่งเสริมศาสนา วัฒนธรรมและประเพณีของชาติและท้องถิ่นให้

3. ประชาชนมีอาชีพและรายได้
4. พัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีแนวทางการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมและบูรณาการ
5. จัดการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย รวมทั้งสร้างแหล่งเรียนรู้ให้ทั่วถึง
6. บริหารจัดการมลภาวะทางสิ่งแวดล้อม
7. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างมีคุณภาพและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
8. อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.3 จำนวนประชากร 14,658 คน และจำนวนครัวเรือน รวม 7,429 ครัวเรือน

ลำดับที่	ชื่อชุมชน/ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	ชื่อผู้นำชุมชน/ชื่อผู้ใหญ่บ้าน
1.	บ้านต่างตา	598	นายวงกต ชาติพุดชา
2.	บ้านกรีน	994	นายดวงดี ทวีพุดชา
3.	บ้านถนนหัก	3,428	นายวิจิต พิมป์สระแก้ว
4.	บ้านหนองปรู	5,021	นายพงศ์พิเชษฐ์ กิขุนทด
5.	บ้านบุญเรือง	4,617	นางสาวอมรรรัตน์ ชัยวิรุญรัตน์
รวม		14,658	

2.4.1 ฝ่ายบริหาร

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	นางสาวฉาติญา เสาวกุล	นายก อบต.
2	นางพรพิมล ทิพย์โอสถ	รองนายก อบต.
3	นายวีระศักดิ์ ก้องเสียง	รองนายก อบต.
4	นางสาวจารุวรรณ แหลมไธสง	เลขานุการนายก อบต.

2.4.2 ฝ่ายนิติบัญญัติ

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	นางประภาศรี อ่อนน้อม	ประธานสภา อบต.
2	นายสนธิ จอมเกาะ	รองประธานสภา อบต.
3	จ.ส.อ.สมนึก พรหมหมื่นไวย	สมาชิกสภา อบต.
4	นายดำรงส ศิลปสูงเนิน	สมาชิกสภา อบต.
5	นายณรงค์ศักดิ์ ชัยบำรุง	สมาชิกสภา อบต.
6	นางสาววรรณิษาณา เสาวกุล	สมาชิกสภา อบต.

2.5 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางบก, ทางราง ฯลฯ)

เส้นทางการคมนาคมของตำบลหนองจะบก มีทางหลวงหมายเลข 304 นครราชสีมา-ปักธงชัย เป็นสายหลักในการติดต่อสื่อสาร และขนส่งสินค้าทางเกษตรกรรม และมีรถประจำทางผ่าน คือ รถโดยสารสายราชสีมา-ปักธงชัย, รถโดยสารปรับอากาศ นครราชสีมา-สวนสัตว์, มทส.-หัวทะเล , มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา-สุรนารีวิลเลจ และโดยสารระหว่างหมู่บ้านกับอำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

การไฟฟ้า

ทั้ง 5 หมู่บ้าน มีไฟฟ้าเข้าถึงครบทุกหมู่บ้าน

การประปา

กิจการประปาดำบลหนองจะบก

- บ้านกรีน หมู่ที่ 2
- บ้านถนนหัก หมู่ที่ 3
- บ้านบุญเรือง หมู่ที่ 5

การโทรศัพท์

มีการขยายชุมชนสายโทรศัพท์และติดตั้งเครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการแก่ราษฎรทุกหมู่บ้าน

บทที่ 3

วิธีประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำนวน 5 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 14,658 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1970, pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 389 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณ และกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตร ดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (14,658 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยสุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านทั้ง 14 หมู่บ้าน ตามสัดส่วน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการ และหมู่บ้านในพื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกจำนวน 400 คน รายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านต่างตา	598	20
บ้านกรีน	994	30
บ้านถนนหัก	3,428	90
บ้านหนองปรู	5,021	140
บ้านบุญเรือง	4,617	120
รวม	14,658	400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยแบ่งเป็น จำนวน 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจ
4	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจ

ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 23 – 24 กรกฎาคม 2567

5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉย ๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอใจ

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงาน
ส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558) มีดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก เมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จากงานที่ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 41.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 18.5 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

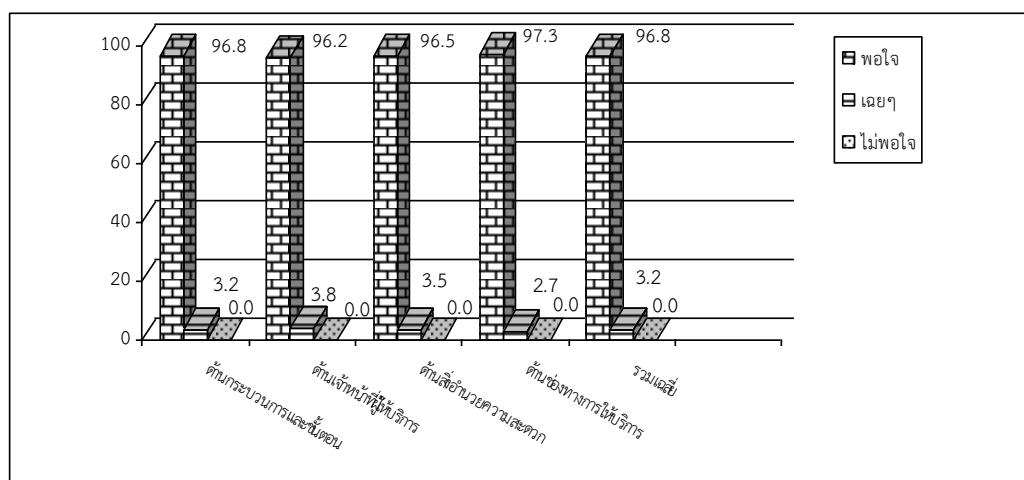
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	182	45.5
	หญิง	218	54.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	10	2.5
	18-30 ปี	42	10.5
	31-45 ปี	125	31.3
	46-60 ปี	113	28.2
	61 ปีขึ้นไป	110	27.5
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	28	7.0
	ประถมศึกษา	165	41.3
	มัธยมศึกษา	132	33.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	47	11.7
	ปริญญาตรี	28	7.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	5.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	22	5.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	59	14.7
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	14	3.5
	นักเรียน/นักศึกษา	66	16.5
	รับจ้างทั่วไป	11	2.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	74	18.5
	เกษตรกร/ประมง	131	32.8
	ว่างงาน	0	0.0
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	120	30.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	120	30.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80	20.0
	งานด้านสาธารณสุข	80	20.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 96.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	387	96.8	13	3.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	385	96.2	15	3.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	386	96.5	14	3.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	389	97.3	11	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	387	96.8	13	3.2	0	0.0

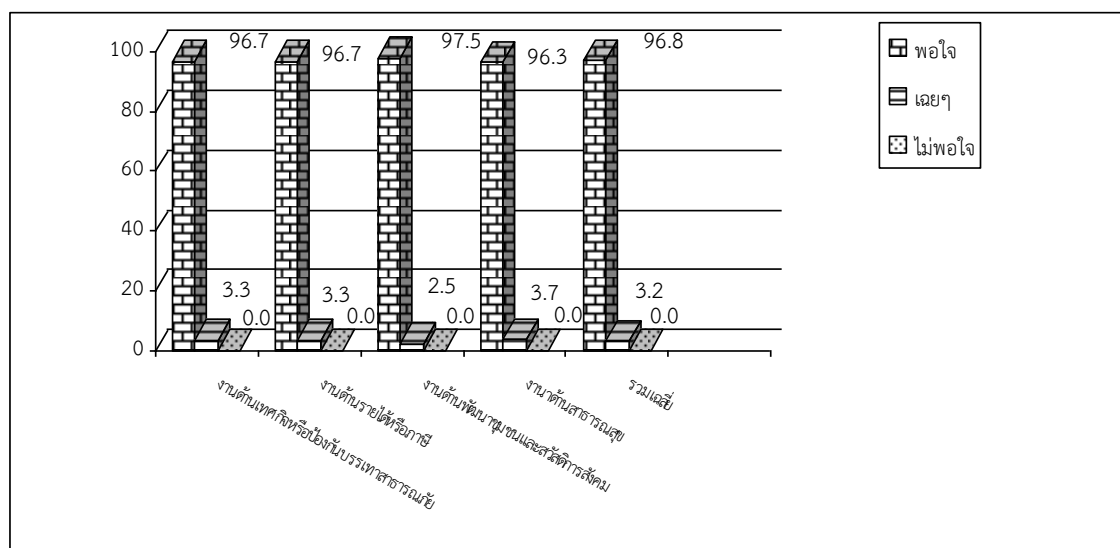


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมา 2 ด้านเท่ากันคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	116	96.7	10	4	3.3	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	116	96.7	10	4	3.3	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	78	97.5	10	2	2.5	0	0.0
งานด้านสาธารณสุข	77	96.3	10	3	3.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	387	96.8	10	13	3.2	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

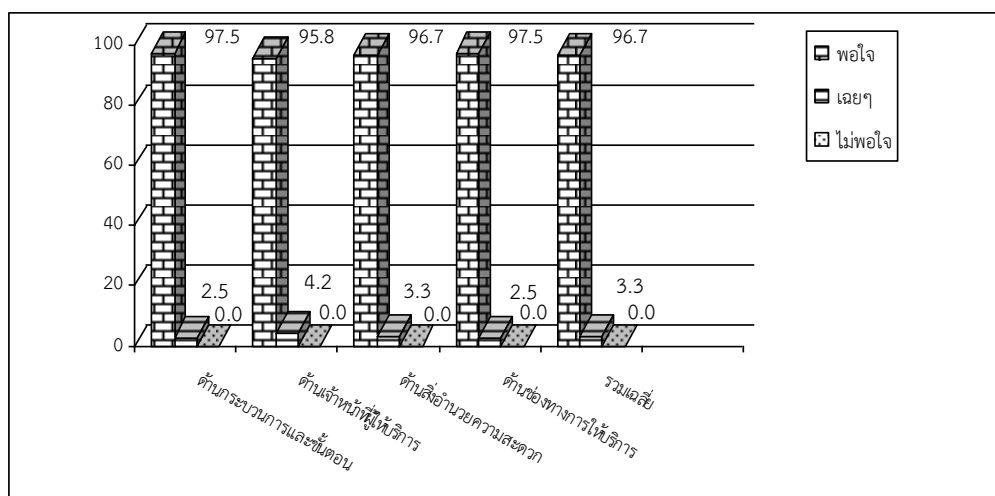
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.1.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้าน คือด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.1.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านเท่ากัน คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	115	95.8	5	4.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	112	93.3	8	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	115	95.8	5	4.2	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	117	97.5	3	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	114	95.0	6	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านเท่ากัน คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ

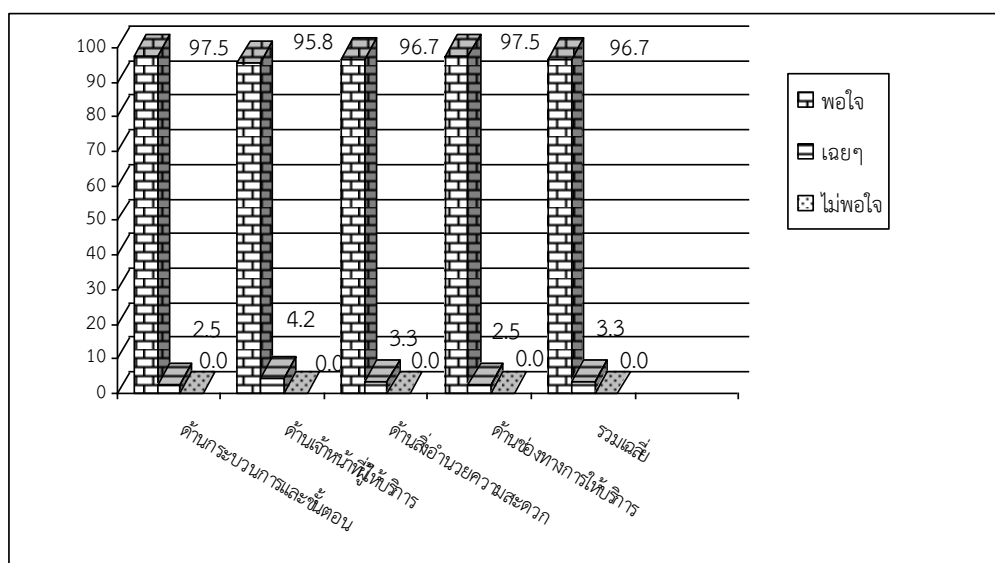
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	115	95.8	5	4.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวคิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	116	96.7	4	3.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา 2 ด้านเท่ากันคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	114	95.0	6	5.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	115	97.5	3	2.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	4	3.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา 2 ด้านเท่ากัน คือความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ

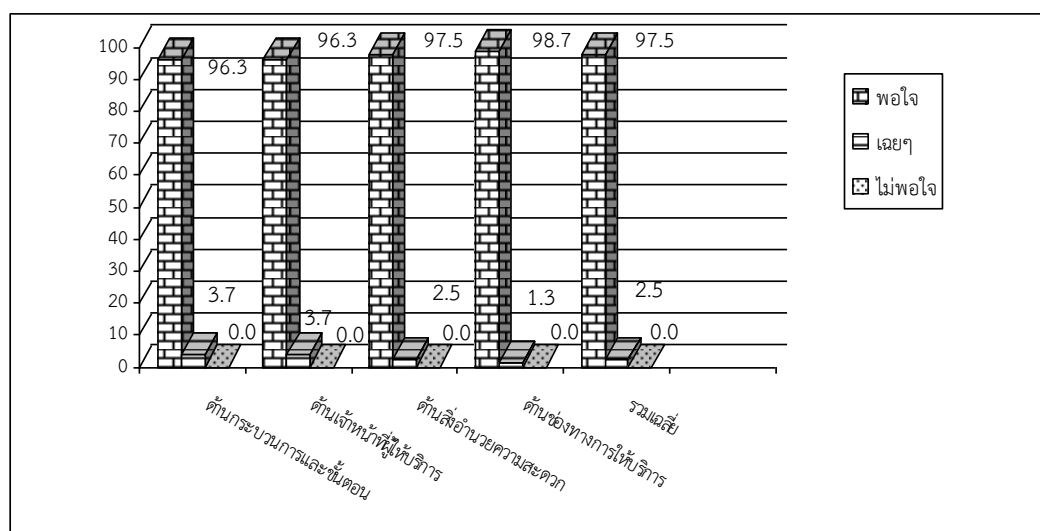
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	115	95.8	5	4.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	3.3	0	0.0

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากัน ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	77	96.3	3	3.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการเท่ากัน ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	75	93.8	5	6.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.3	3	3.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เท่ากัน ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	77	96.3	3	3.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	74	92.5	6	7.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	77	96.3	3	3.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.3	3	3.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 98.7 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.3	3	3.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	78	97.5	2	2.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	77	96.3	3	3.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา 2 ด้านเท่ากัน คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ

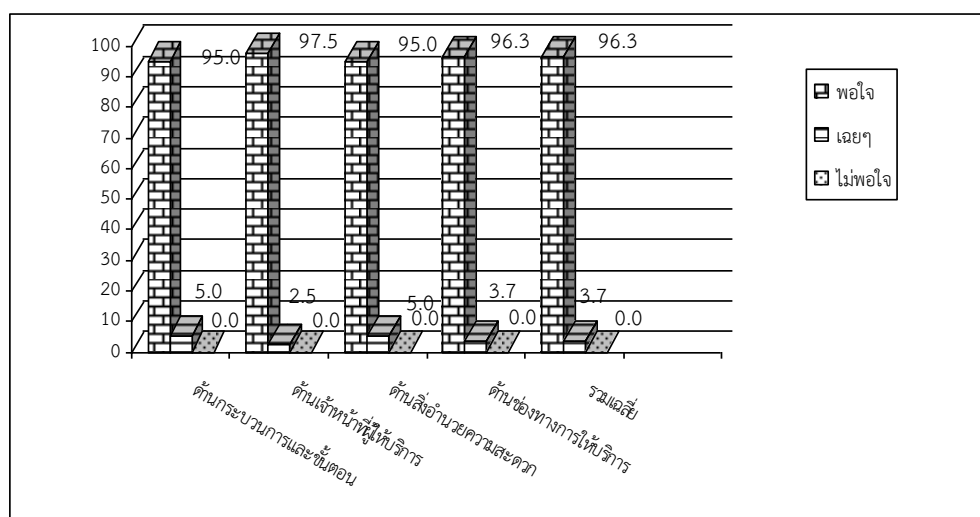
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.7	1	1.3	0	0.0

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 และด้านกระบวนการและ ขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.3	3	3.7	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา 2 ด้านเท่ากัน คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	77	96.3	3	3.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านเท่ากัน คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.3	3	3.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	70	87.5	10	12.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านเท่ากัน คือด้านความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดัง ตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.8	5	6.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.3	3	3.7	0	0.0

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกดังนี้

4.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบร่องระบายน้ำต้นจากการมีดินตกตะกอนไหลมาทับถม เศษขยะต่าง ๆ มีต้นหญ้าขึ้นบดบัง เพื่อให้น้ำไหลระบายได้ทันในช่วงฝนตกหนัก หรือช่วงฤดูฝนลดการเกิดอันตราย

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าเจ้าหน้าที่บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยที่ดี และประชาชนต้องการให้หน่วยงานบริหารจัดการจัดเก็บรายได้หรือภาษีนำมาพัฒนาชุมชนโดยชี้แจงประจำปีว่านำมาใช้ในโครงการหรือพัฒนาสิ่งใดในชุมชน เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างอาชีพหลักอาชีพเสริมในการสร้างรายได้อย่างทั่วถึงทุกชุมชน การบริหารจัดการงบประมาณมาส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ด้านอาชีพให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานสาธารณสุขช่วยส่งเสริมความรู้ด้านโภชนาการอาหารของผู้สูงอายุในชุมชน ผู้พิการ และเยาวชนในชุมชนให้เหมาะสมตามวัย และจัดกิจกรรมเสริมความรู้ดี ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1977) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 389 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้าน 5 หมู่บ้าน และขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 5 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรการส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 23 – 24 กรกฎาคม 2567 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ได้แก่ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 41.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 18.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 96.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมา 2 ด้านเท่ากันคือ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.1.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้าน คือด้านกระบวนการ

และขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8

3.1.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านเท่ากัน คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 และความสุขภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านเท่ากัน คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวคิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา 2 ด้านเท่ากันคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 97.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา 2 ด้านเท่ากัน คือความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่ากัน ร้อยละ 96.3

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ

ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการเท่ากัน ร้อยละ 96.3

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เท่ากัน ร้อยละ 96.3

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 98.7 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา 2 ด้านเท่ากัน คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.7

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 และด้านกระบวนการและ ขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากัน ร้อยละ 95.0

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณา จำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.3

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนก เป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา 2 ด้านเท่ากัน คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็น รายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านเท่ากัน คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านเท่ากัน คือด้านความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกดังนี้

4.1 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบร่องระบายน้ำต้นจากการมีดินตกตะกอนไหลมาทับถม เศษขยะต่าง ๆ มีต้นหญ้าขึ้นบดบัง เพื่อให้ น้ำไหลระบายได้ทันในช่วงฝนตกหนัก หรือช่วงฤดูฝนลดการเกิดอันตราย

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าเจ้าหน้าที่บริการแก่ผู้มาติดต่อด้วยอัธยาศัยที่ดี และประชาชนต้องการให้หน่วยงานบริหารจัดการจัดเก็บรายได้หรือภาษีนำมาพัฒนาชุมชนโดยชี้แจงประจำปีว่านำมาใช้ในโครงการหรือพัฒนาสิ่งใดในชุมชน เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานมีการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างอาชีพหลักอาชีพเสริมในการสร้างรายได้อย่างทั่วถึงทุกชุมชน การบริหารจัดการงบประมาณมาส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ด้านอาชีพให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานสาธารณสุขช่วยส่งเสริมความรู้ด้านโภชนาการอาหารของผู้สูงอายุในชุมชน ผู้พิการ และเยาวชนในชุมชนให้เหมาะสมตามวัย และจัดกิจกรรมเสริมความรู้ดี ๆ อย่างต่อเนื่องทุกปี

บรรณานุกรม

- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอนหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.
กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- กัลยา วานิชปัญญา. (2548). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. (2562, 25 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนพิเศษ 186 ง.
หน้า 1-29.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. (2549). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2566). การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัครเดชาบุตร. (2549). การสร้างและประมวลผลข้อมูล
จากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก. (2567). ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองจะบก อำเภอบ้านหนองจะบก จังหวัดนครราชสีมา. (เอกสารอัดสำเนา).
- อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ส่วนที่ 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. ว่างาน 10. อื่นๆ (ระบุ).....
5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ 1. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 2. งานด้านรายได้หรือภาษี
 3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 4. งานด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 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 (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ 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					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

