



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ที่ นม ๘๔๐๐๑/๙๕๒

วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

เรื่องเดิม

อ้างถึงบันทึกข้อความ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกที่ นม ๘๔๐๐๑/๓๓๓ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘ เรื่อง ขออนุมัติจ้างเหมาบริการจัดทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ประกอบกับใบสั่งจ้างเลขที่ บจ.๗๐/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๘ ผู้รับจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และหนังสือส่งมอบงานจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ อว ๐๖๒๓/ว๔๔๕๑ ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๘

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และได้ส่งมอบงานเป็นที่เรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

ระเบียบกฎหมาย

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

เพื่อโปรดพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง ตามระเบียบฯ ที่กำหนดงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	รวมร้อยละ ๙๓.๓๐
๒. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	รวมร้อยละ ๙๔.๕๐
๓. งานด้านการศึกษา	รวมร้อยละ ๙๗.๘๐
๔. งานด้านรายได้หรือภาษี	รวมร้อยละ ๙๗.๓๐

โดยภาพรวมผลความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ จึงขอรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวตามสิ่งที่แนบท้ายมาพร้อมนี้ และเห็นควรแจ้งเวียนส่วนราชการภายในต่อไป

/จึงเรียน ...

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวจันทร์จิรา โถมกระโทก)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดอบต.

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

(ลงชื่อ)

(นายศักดิ์ชาย กตบุญวงศ์)
นิติกรชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน
หัวหน้าสำนักปลัดอบต.

(ลงชื่อ)

(นางจิตนภา เลาพะนาคิงค์)
รองปลัดอบต. รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

- ทราบ

รับแล้ว

1. สำนักปลัดฯ

2. กองช่าง

3. กองคลัง

4. กองการศึกษา

5. กองส่งเสริมการเกษตร

6. กองสาธารณสุข

7. หน่วยตรวจสอบภายใน

(ลงชื่อ)

(นางสาวอุทัยา เสาวกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

บันทึกข้อความ ที่ นม ๘๔๐๐๑/๙๕๒

วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนฯ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2568

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10-12 สิงหาคม 2568 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

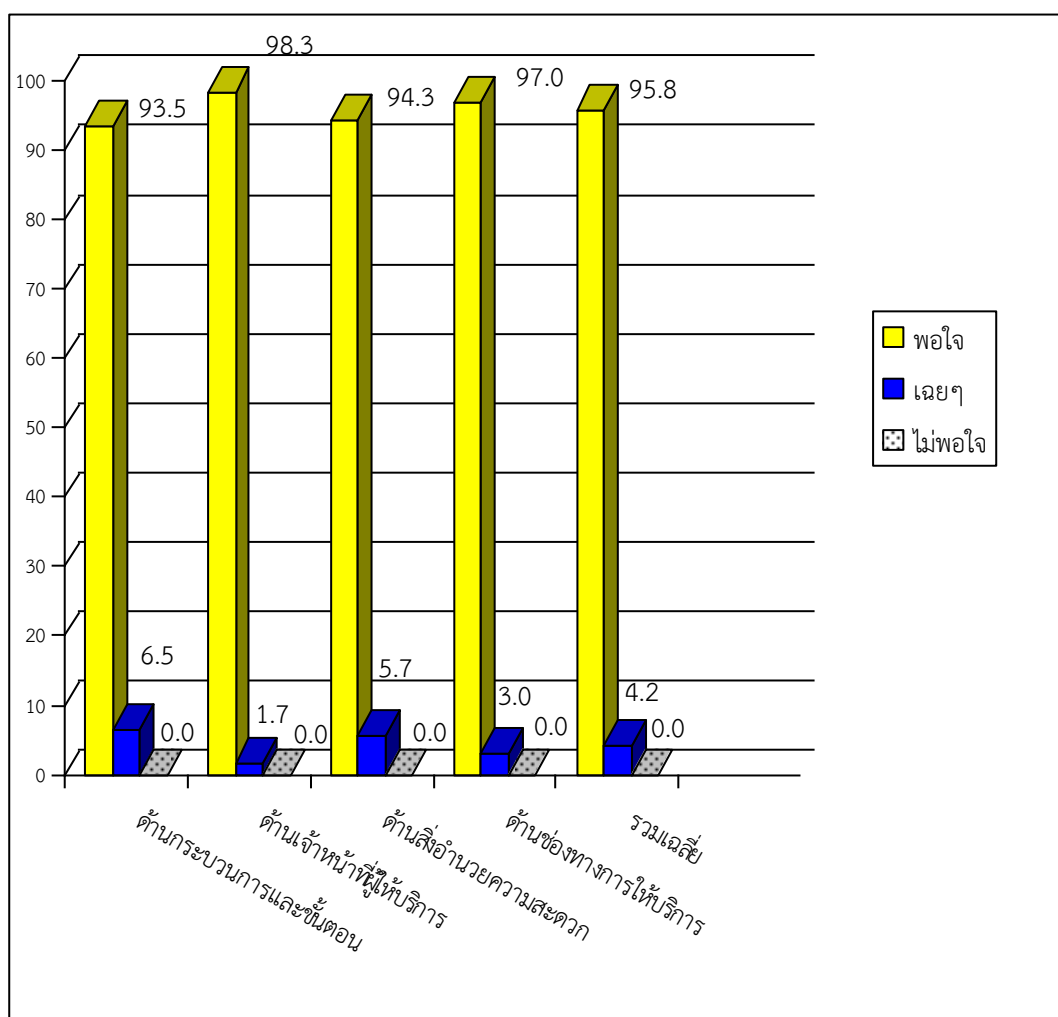
1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.3 และเพศชาย ร้อยละ 39.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 22.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 37.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 31.8 รองลงมา คือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 29.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

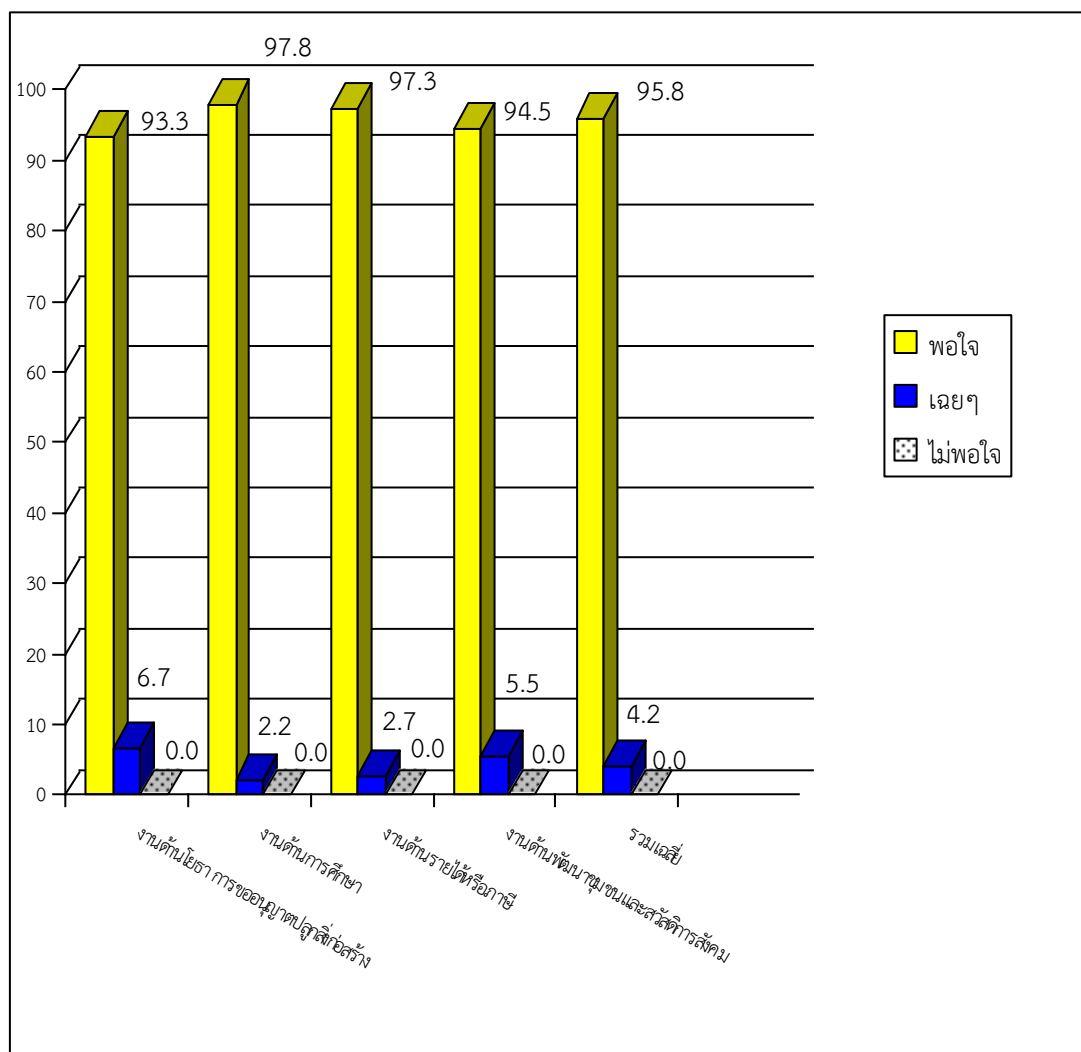
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านรายได้ หรือภาษี ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.5 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

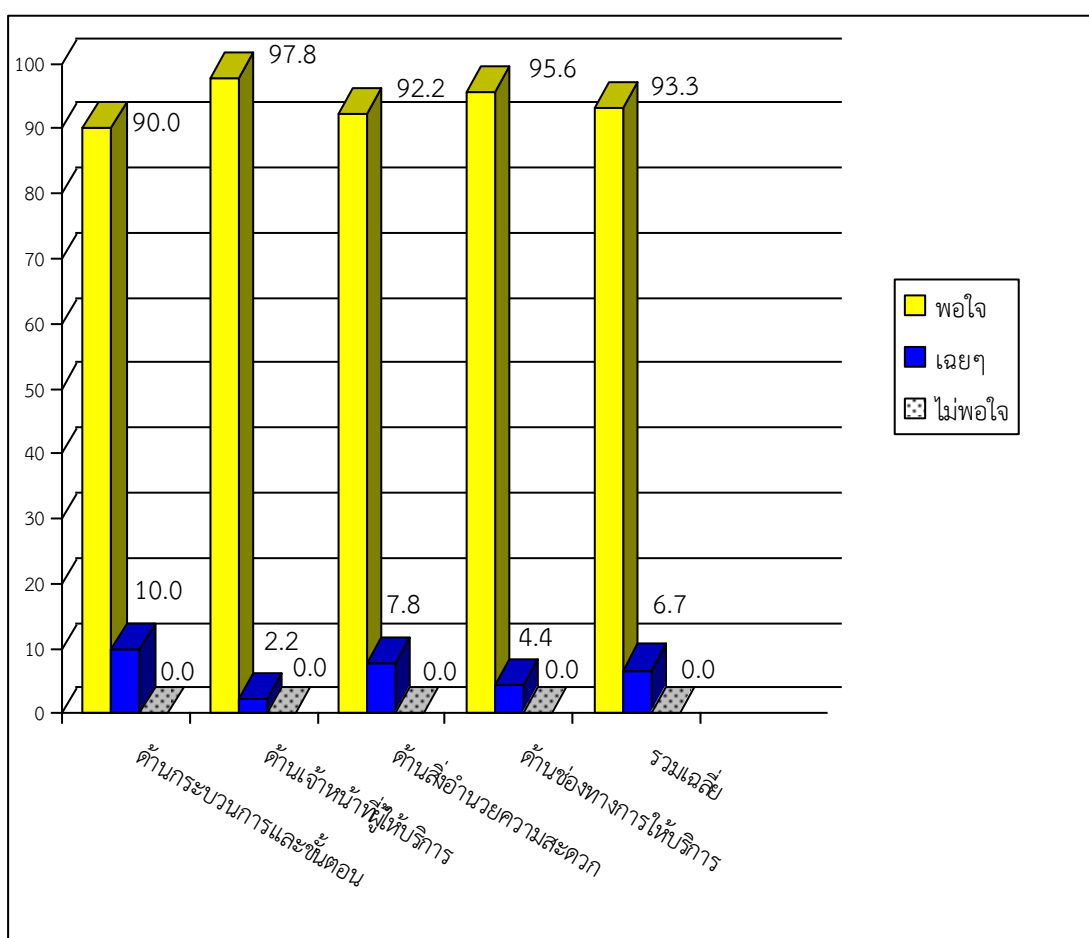


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

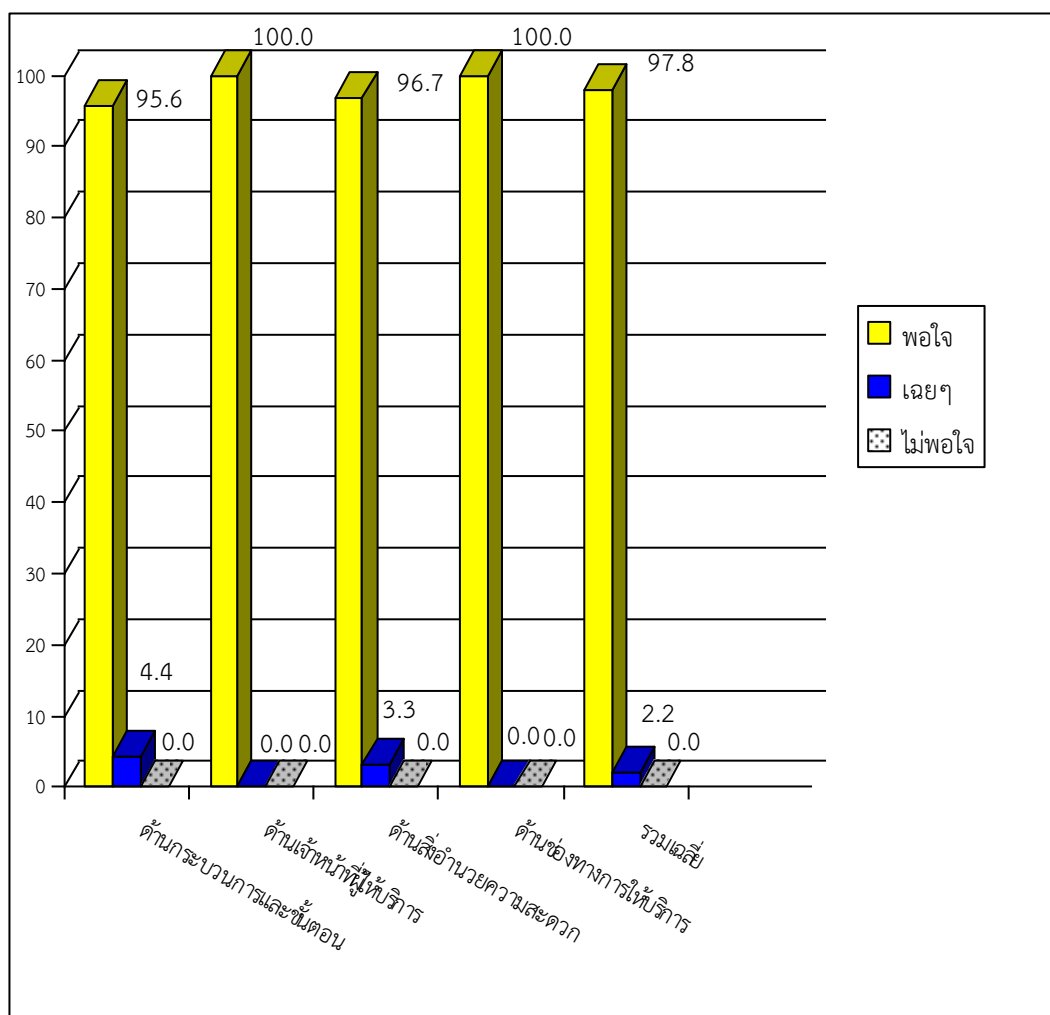
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านการศึกษา

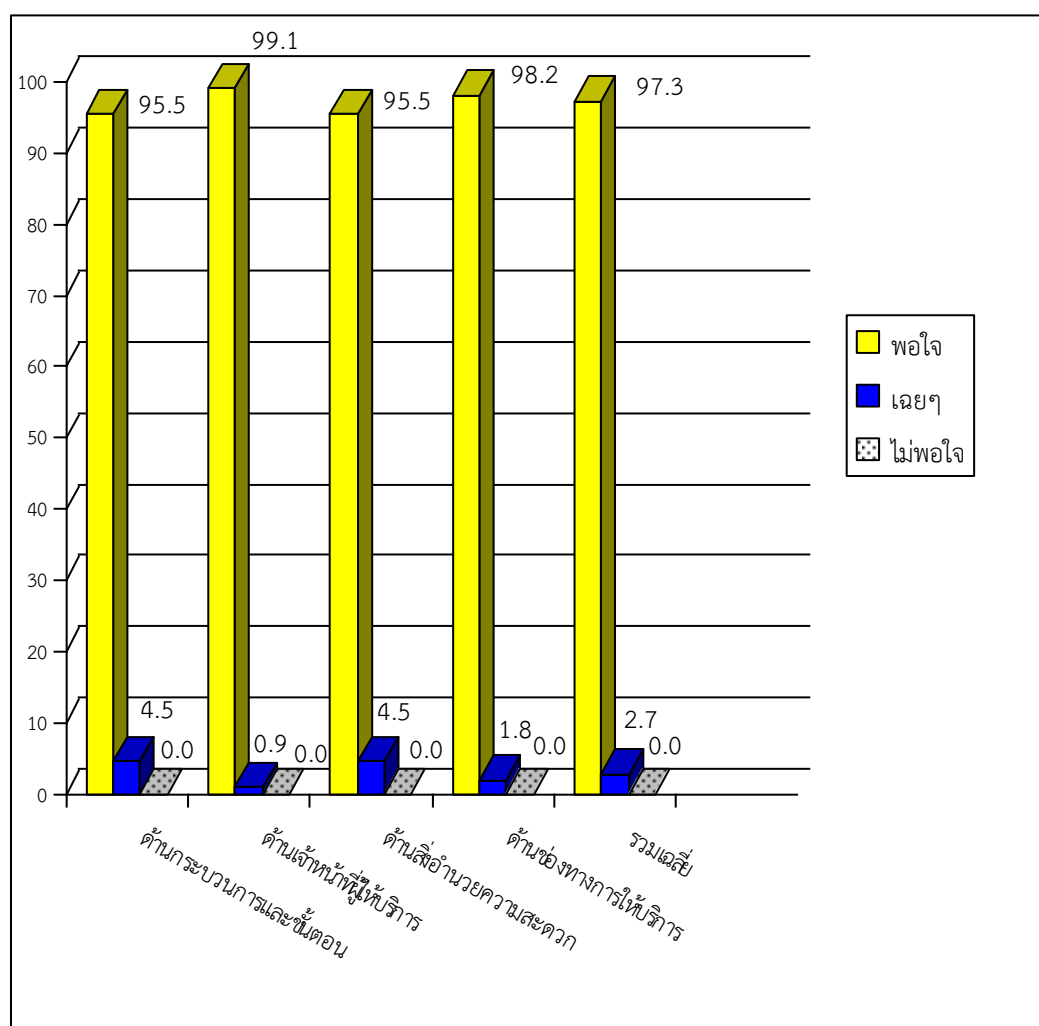
เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านการศึกษา

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

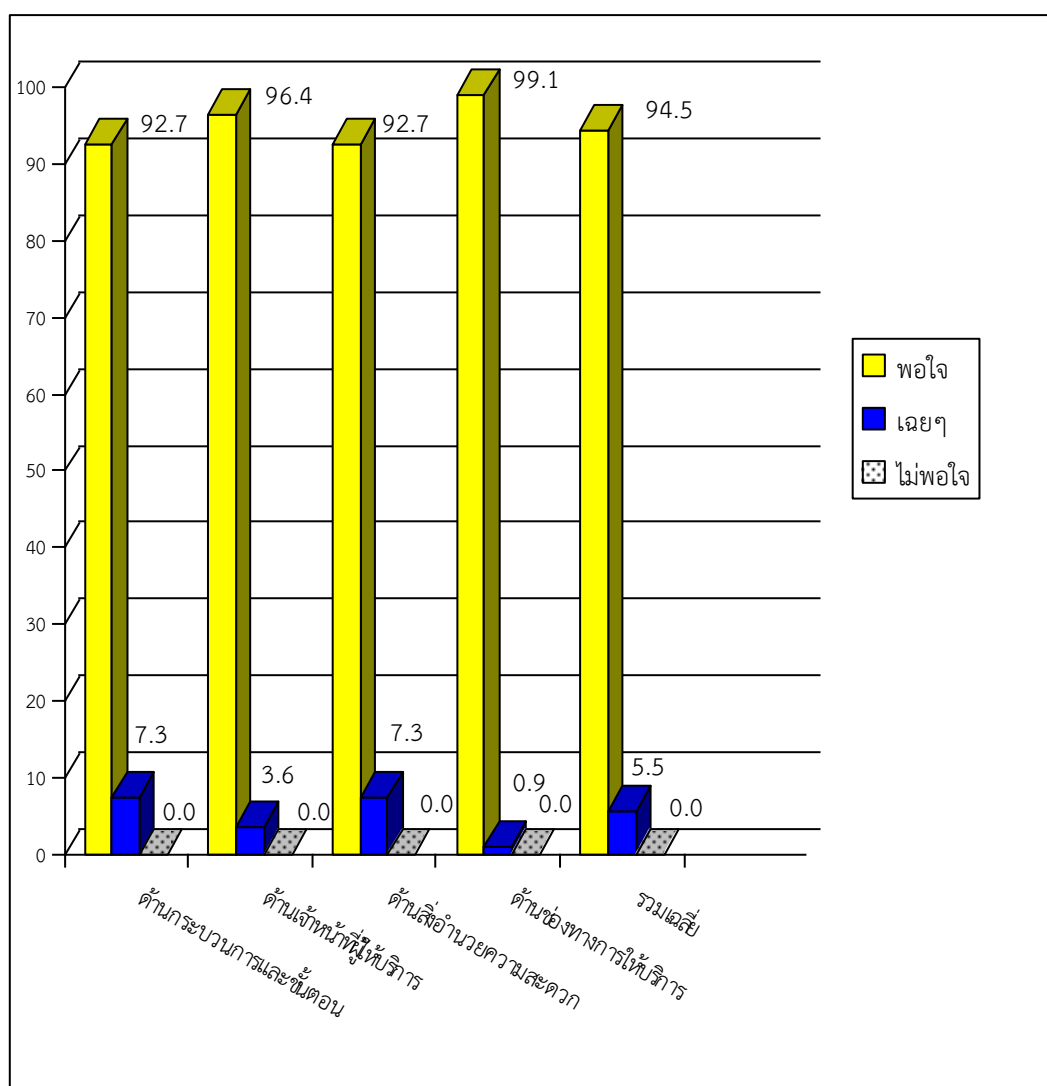
เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 ร้อยละเอียดยังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.7 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานได้บูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น โดยเชื่อมโยงข้อมูลแผนที่ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ข้อมูลแผนผังเมือง และข้อมูลกรรมสิทธิ์ที่ดินเพื่อลดปัญหาการอนุญาตในพื้นที่ห้ามก่อสร้าง หรือพื้นที่เสี่ยง

4.2 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยการจัดตั้งหรือพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ชุมชน หรือศูนย์การศึกษาท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมถึงจัดหลักสูตรฝึกอาชีพ สำหรับผู้ว่างงาน ผู้สูงอายุ หรือกลุ่มเปราะบางในพื้นที่ อีกทั้งควรสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเคลื่อนที่ หรือมุมหนังสือในศูนย์เด็กเล็ก

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานได้พัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพด้วยการปรับปรุงฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้เป็นปัจจุบัน เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และอื่น ๆ รวมถึงบูรณาการข้อมูลระหว่างฝ่ายเพื่อการตรวจสอบข้อมูลผู้เสียภาษีอย่างครบถ้วน และการพัฒนาระบบจัดเก็บภาษีออนไลน์

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานได้สร้างระบบช่วยเหลือฉุกเฉินสำหรับผู้เดือดร้อนด้วยการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย/ผู้ที่เดือดร้อนเฉพาะหน้า โดยประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาทางสังคม

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินจากงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก	4
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก.....	4
บทที่ 3 วิธีประเมินผล	10
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	10
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
บทที่ 4 ผลการประเมิน	13
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	13
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวม	15
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	37
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ	
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวม.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ	
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	39
ข้อเสนอแนะ.....	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	51
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	53

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก.....	11
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน.....	14
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน	17
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน	18
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	19
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	20
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ	21
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	23
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	24
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	25
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน.....	27
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	28
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	29
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	30
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	31
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน.....	32
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน....	33
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	34
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	35
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	36

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	17
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก งานด้านการศึกษา.....	22
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก งานด้านรายได้หรือภาษี.....	27
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองจะบก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุน การพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29)

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันทั่วถึง โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีการกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและ

การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุก ๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของอำเภอเมืองนครราชสีมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมา ประมาณ 10 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 23.56 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 14,725 ไร่ แบ่งเป็นพื้นที่นอกการเกษตร ประกอบด้วย พื้นที่อยู่อาศัย อาคาร สิ่งก่อสร้าง โรงงาน อุตสาหกรรม และอื่น ๆ และพื้นที่การเกษตร ประมาณ 7,575 ไร่ โดยมีพืชเศรษฐกิจหลัก ได้แก่ ข้าวนาปี มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ อ้อยโรงงาน ไม้ผล พืชผัก และไม้เศรษฐกิจ เป็นต้น มีประชากร จำนวน 14,739 คน สำหรับโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ได้แก่ สำนัก ปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองส่งเสริมการเกษตร และกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้ง เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน คืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งในการดำเนินการประเมินดังกล่าว ได้ขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

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

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 10-12 สิงหาคม 2568

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเองและสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

1. สภาพทางภูมิศาสตร์

1.1 ที่ตั้ง

เลขที่ 1302 หมู่ 4 บ้านหนองปรุ ตำบลหนองจะบก เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของอำเภอเมืองนครราชสีมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมา ประมาณ 10 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ ตำบลหนองกระทุ่ม และตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลหนองกระทุ่ม และตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ตำบลสุรนารี และตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก มีพื้นที่ทั้งหมด 23.56 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 14,725 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ของตำบลหนองจะบก มีลักษณะพื้นที่ของตำบลแบ่งออกเป็น 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 พื้นที่ส่วนใหญ่ค่อนข้างเป็นที่ราบสูงเหมาะสำหรับการปลูกพืชไร่ ส่วนพื้นที่ของหมู่ที่ 5 บ้านบุญเรือง อยู่ในเขตผังเมืองรวมนครราชสีมา

ตำบลหนองจะบก มีพื้นที่ประมาณ 14,687 ไร่ มีลักษณะพื้นที่เป็นแนวยาว แบ่งเป็นส่วน ๆ จำนวน 3 ส่วน ได้แก่ 1. ตอนบน (ทิศเหนือ) เป็นที่ตั้งของหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 – มีคลองชลประทานและลำบริบูรณ์ ไหลผ่าน สภาพโดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบและราบลุ่ม เหมาะสมแก่การทำนา ปลูกผักและทำสวน 2. ตอนกลาง เป็นที่ตั้งของหมู่ที่ 2 สภาพโดยทั่วไปเป็นที่ราบเหมาะแก่การเพาะปลูกพืชไร่ พืชสวน ส่วนใหญ่มีสภาพเป็นบ้านเรือนที่อยู่อาศัย ปัจจุบันอยู่ในเขตผังเมืองรวมนครราชสีมา 3. ตอนใต้ เป็นที่ตั้งของหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 สภาพโดยทั่วไปเป็นพื้นที่ราบ เหมาะสำหรับการปลูกพืชไร่ พืชสวน ไม้ยืนต้น ที่อยู่อาศัยมักปลูกอยู่ในพื้นที่ทำกิน

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะทางภูมิอากาศเป็นฤดูกาล พิจารณาตามลักษณะลมฟ้าอากาศของประเทศไทย แบ่งออกได้ เป็น 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคม ฤดูฝน ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม ฤดูหนาว ช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ปริมาณน้ำฝน ตำบลหนองจะบก มีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 10 ปี (พ.ศ.2550 - 2559) ปริมาณฝนตกเฉลี่ยตลอดปี ประมาณ 974.4 มม. ปริมาณฝนตกมากที่สุด เดือนสิงหาคมเฉลี่ย 154.7 มม. ปริมาณฝนตกน้อยที่สุด เดือนธันวาคม เฉลี่ย 3.4 มม.

1.4 ลักษณะดิน

ลักษณะดินในตำบลหนองจะบก ส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย เก็บความชุ่มชื้นได้น้อย มีความอุดมสมบูรณ์ต่ำถึงปานกลาง บริเวณที่อยู่ใกล้น้ำ ในระยะ 5 กิโลเมตร จะเป็นดินตะกอน ซึ่งเกิดจากน้ำได้พัดพามาในฤดูฝน ดินที่กล่าวแล้วเป็นดินที่สามารถปลูกพืชผักต่าง ๆ ได้ดี และมีพื้นที่เพียงบางส่วนที่เป็นดินเหนียว มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลางและค่อนข้างสูง ซึ่งเหมาะแก่การเกษตรกรรมในพื้นที่ ลักษณะของดิน สามารถแบ่งออกตามลักษณะกลุ่มดินได้เป็นกลุ่มคือ กลุ่มดินไร้ และกลุ่มดินนา

2. ข้อมูลองค์กรและโครงสร้างพื้นฐาน

2.1 ข้อมูลองค์กร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก แบ่งส่วนราชการการบริหารงานภายใน ออกเป็น 7 สำนัก/กอง/ส่วน ดังนี้

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

จำนวนบุคลากร มีจำนวนรวม 77 คน

- พนักงานส่วนตำบล	จำนวน 31 คน
- ลูกจ้างประจำ	จำนวน 4 คน
- พนักงานจ้างฯ	จำนวน 42 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 วัฒนธรรมและประเพณีของชาติและท้องถิ่นให้มั่นคง
3. ประชาชนมีอาชีพและรายได้
4. พัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีแนวทางการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมและบูรณาการ
5. จัดการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย รวมทั้งสร้างแหล่งเรียนรู้ให้ทั่วถึง
6. บริหารจัดการมลภาวะทางสิ่งแวดล้อม
7. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างมีคุณภาพและมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
8. อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ฝ่ายนิติบัญญัติ

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1.	นางประภาศรี อ่อนน้อม	ประธานสภา อบต.
2.	นายสนิท จอมเกาะ	รองประธานสภา อบต.
3.	จ.ส.อ.สมนึก พรหมมันไวย	สมาชิกสภา อบต.
4.	นายดำรัส ศิลปสูงเนิน	สมาชิกสภา อบต.
5.	นายณรงค์ศักดิ์ ชัยบำรุง	สมาชิกสภา อบต.
6.	นางสาวกรรณิษณา เสาวกุล	สมาชิกสภา อบต.

ฝ่ายบริหาร

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

3. ประชากร

จำนวนประชากร 14,739 คน และจำนวนครัวเรือน รวม 7,566 ครัวเรือน

ลำดับ	ชื่อชุมชน/ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	ชื่อผู้นำชุมชน/ชื่อผู้ใหญ่บ้าน
1.	บ้านต่างตา	597	นายวงกต ชาติพุดชา
2.	บ้านกรีน	1,009	นายดวงดี ทวีพุดชา
3.	บ้านถนนหัก	3,519	นายวิจิต พิมพ์สระแก้ว
4.	บ้านหนองปรู	5,033	นายพงศ์พิเชษฐ์ กิขุนทด
5.	บ้านบุญเรือง	4,581	นางสาวอมรรัตน์ ชัยวิญรัตน์
	รวม	14,739	

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 3 แห่ง
- ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบล จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์การศึกษาพิเศษ เขตการศึกษา 11 จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลหนองจะบก จำนวน 2 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 5 แห่ง

4.2 สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองปรู) จำนวน 1 แห่ง
- สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 1 แห่ง
- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

4.3 อาชญากรรม

สถานีตำรวจภูธรโพธิ์กลาง จำนวน 1 แห่ง มีพื้นที่รับผิดชอบ ทั้งสิ้น 9 ตำบล พื้นที่รับผิดชอบ 262 ตารางกิโลเมตร ประชากรในพื้นที่ รับผิดชอบ ไม่รวมตำบลในเมือง และระดับเพลิง

4.4 ยาเสพติด

ไม่มี

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง (ทางบก , ทางบก , ทางราง ฯลฯ)

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

5.2 การไฟฟ้า

ทั้ง 5 หมู่บ้าน มีไฟฟ้าเข้าถึงครบทุกหมู่บ้าน

5.3 การประปา

กิจการประปาตำบลหนองจะบก

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

5.4 การโทรศัพท์

มีการขยายชุมชนสายโทรศัพท์และติดตั้งเครือข่ายโทรศัพท์ให้บริการแก่ราษฎรทุกหมู่บ้าน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

มีพื้นที่นอกการเกษตรประกอบไปด้วยพื้นที่อยู่อาศัย อาคาร สิ่งก่อสร้าง โรงงาน อุตสาหกรรม และอื่น ๆ โดยในตำบลหนองจะบกมีพื้นที่การเกษตร ประมาณ 7,575 ไร่ โดยมีพืชเศรษฐกิจหลัก ได้แก่ ข้าวนาปี มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ อ้อยโรงงาน ไม้ผล พืชผัก และไม้เศรษฐกิจ เป็นต้น

6.2 การประมง

ได้แก่ เลี้ยงปลา/ไร่นาสวนผสมอื่น ๆ จำนวน 309 ไร่ จำนวนเกษตรกร 72 ราย

6.3 การปศุสัตว์

ได้แก่ โค กระบือ สุกร ไก่ และเป็ด

6.4 การบริการ

ไม่มี

6.5 การท่องเที่ยว

ได้แก่ แอร์เพลน พาร์ค

6.6 อุตสาหกรรม

- โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 3 แห่ง
- บิมน้ำมันและก๊าซ จำนวน 3 แห่ง
- โกดังเก็บสินค้าและอื่น ๆ จำนวน 8 แห่ง

ลักษณะเดียวกัน

- โรงแรม จำนวน 4 แห่ง

- อาร์พาร์ทเมนต์ จำนวน 5 แห่ง
- ฟาร์ม จำนวน 2 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- กลุ่มแปรรูปอาหาร (ทำไข่เค็มและทำน้ำพริกกากหมู)
- กลุ่มหัตถกรรมเครื่องจักรสาน – พรมเช็ดเท้า
- กลุ่มแปรรูปปลาสาม
- วิสาหกิจชุมชนแมคอินไทย ผลิตภัณฑ์ OTOP 4 ดาว ได้แก่ หมอนมะเฟือง หมอนประกายดาว

และเทียนอน

6.8 แรงงาน

ส่วนใหญ่ประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองจะบก ประกอบอาชีพรับจ้างแรงงาน

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีสถาบันและองค์กรทางศาสนาเป็นวัด จำนวน 3 แห่ง

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ไม่มี

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ไม่มี

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

ตำบลหนองจะบก ประกอบด้วยแหล่งน้ำ แบ่งออกได้ดังนี้ 1. แหล่งน้ำอุปโภคบริโภคในครัวเรือน ประกอบด้วย บ่อบาดาล จำนวน 17 บ่อ บ่อบาดาลน้ำตื้น จำนวน 11 บ่อ สระน้ำสาธารณะในหมู่บ้าน จำนวน 4 บ่อ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ฝ่าย จำนวน 1 แห่ง บ่อน้ำตื้น จำนวน 11 แห่ง สระน้ำ จำนวน 4 แห่ง ระบบประปาหมู่บ้าน จำนวน 5 แห่ง และ 2. แหล่งน้ำธรรมชาติ ประกอบด้วย ลำบริบูรณ์ อยู่ทางด้านทิศเหนือของตำบล บริเวณหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 เป็นแหล่งน้ำหลักของตำบล รับน้ำจากกลุ่มน้ำบริบูรณ์ทางตอนเหนือของตำบลบริเวณ หนองจะบก ประชาชนใช้ประโยชน์ในการทำนา ปลูกผัก เลี้ยงปลา และทำสวน

8.2 ป่าไม้

ไม่มี

8.3 ภูเขา

ไม่มี

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ไม่มี

บทที่ 3

วิธีประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำนวน 5 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 14,739 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 389.43 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 (14,739คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างหมู่บ้านมาโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย จำนวน 4 หมู่บ้าน คือบ้านกรีน บ้านถนนหัก บ้านหนองปรู และบ้านบุญเรือง

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 4 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายในพื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำนวน 400 คน

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านกรีน	1,009	29
บ้านถนนหัก	3,519	100
บ้านหนองปรู	5,033	142
บ้านบุญเรือง	4,581	129
รวม	14,142	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10-12 สิงหาคม 2568

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้ในการหาค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉย ๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอดี

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558) มีดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
เมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้
หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
จากงานที่ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.3 และเพศชาย ร้อยละ 39.7 มีอายุ
ระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 22.3
จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 37.3
ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 31.8 รองลงมา คือลูกจ้าง/
พนักงานบริษัท ร้อยละ 29.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

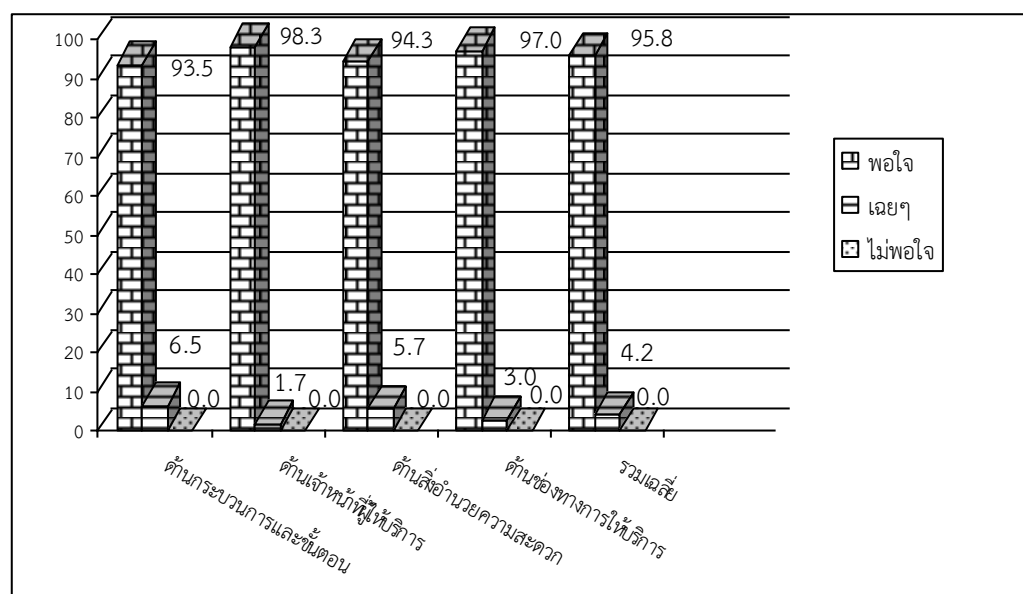
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	159	39.7
	หญิง	241	60.3
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	17	4.2
	18-30 ปี	59	14.8
	31-45 ปี	89	22.3
	46-60 ปี	176	44.0
	61 ปีขึ้นไป	59	14.7
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0.0
	ประถมศึกษา	152	38.0
	มัธยมศึกษา	149	37.3
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	70	17.5
	ปริญญาตรี	29	7.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	3.2
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	116	29.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	2.5
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	28	7.0
	นักเรียน/นักศึกษา	16	4.0
	รับจ้างทั่วไป	63	15.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	2.2
	เกษตรกร/ประมง	127	31.8
	ว่างงาน	18	4.5
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่ใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	90	22.5
	งานด้านการศึกษา	90	22.5
	งานด้านรายได้หรือภาษี	110	27.5
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	110	27.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.5 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	374	93.5	26	6.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	393	98.3	7	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	377	94.3	23	5.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	388	97.0	12	3.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	383	95.8	17	4.2	0	0.0

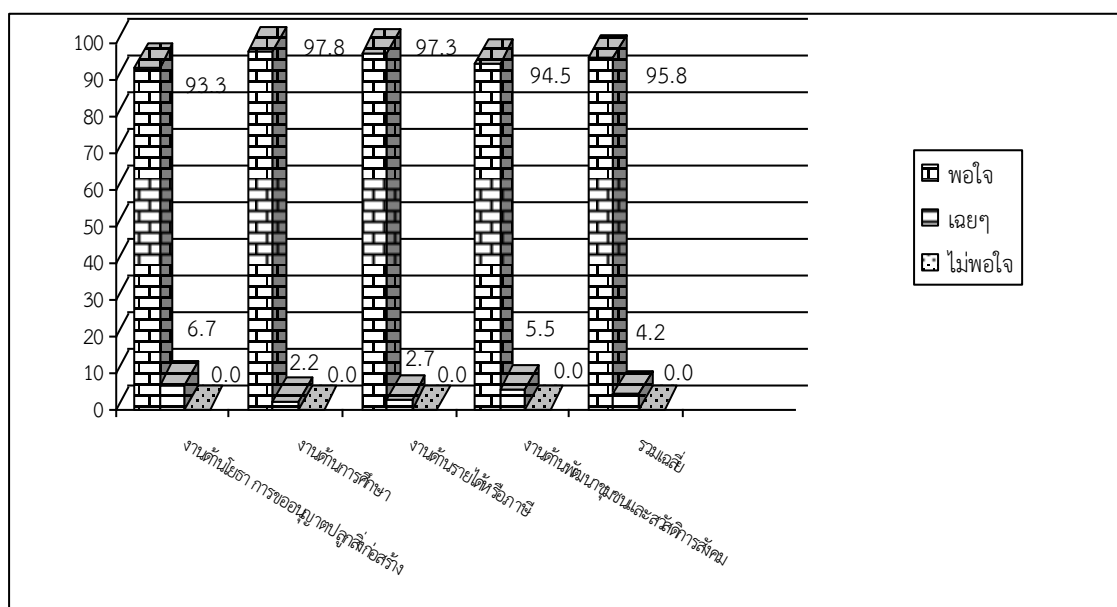


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านรายได้ หรือภาษี ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.5 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และ แผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	84	93.3	9	6	6.7	0	0.0
งานด้านการศึกษา	88	97.8	10	2	2.2	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	107	97.3	10	3	2.7	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	104	94.5	9	6	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	383	95.8	10	17	4.2	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

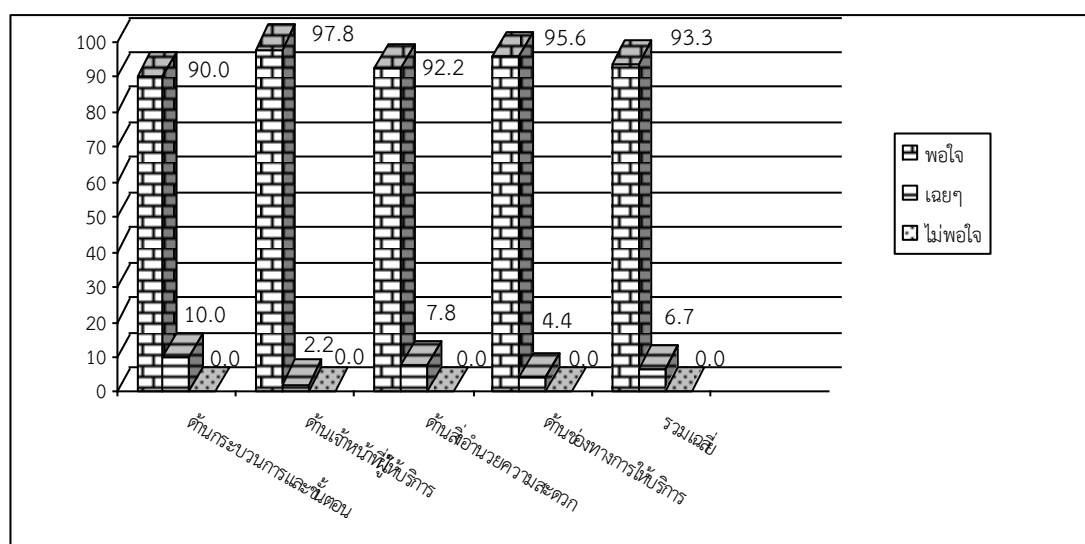
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกโดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	81	90.0	9	10.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83	92.2	7	7.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	84	93.3	6	6.7	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 91.1 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 87.8 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	84	93.3	6	6.7	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	87.8	11	12.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	77	85.6	13	14.4	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	82	91.1	8	8.9	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	81	90.0	9	10.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ร้อยละ 97.8 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	86	95.6	4	4.4	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	88	97.8	2	2.2	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 90.0 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 87.8 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	87.8	11	12.2	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	81	90.0	9	10.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	79	87.8	11	12.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	83	92.2	7	7.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.4 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ

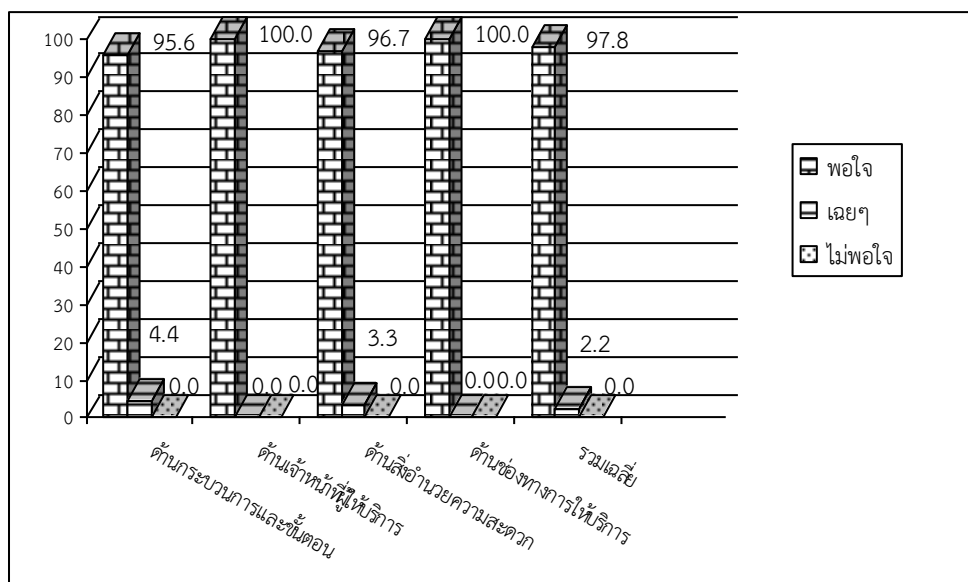
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	86	95.6	4	4.4	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	88	97.8	2	2.2	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านการศึกษา

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.6 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	84	93.3	6	6.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษารองการบริการส่วนตำบลหนองจะบกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	90	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	90	100.0	0	0.0	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษารองรับการบริการส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	84	93.3	6	6.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	89	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวมอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ

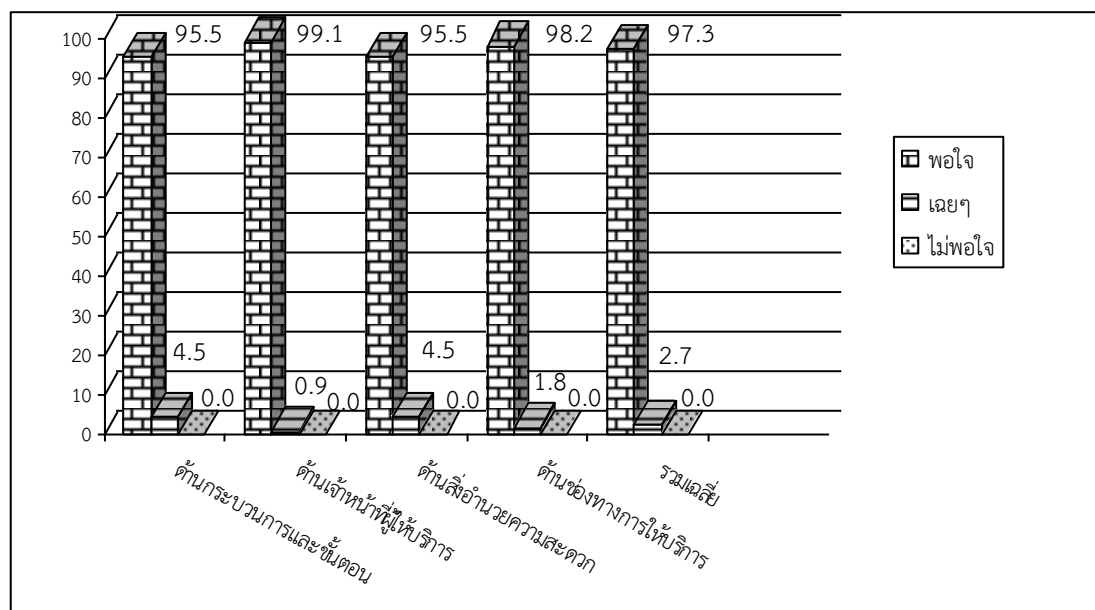
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	90	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	90	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	90	100.0	0	0.0	0	0.0

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5 ร้อยละเฉลี่ยดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	105	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	105	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	97.3	3	2.7	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกงานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	106	96.4	4	3.6	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	104	94.5	6	5.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	104	94.5	6	5.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 99.1 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	109	99.1	1	0.9	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	109	99.1	1	0.9	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	110	100.0	0	0.0	0.0	0.0
รวมเฉลี่ย	109	99.1	1	0.9	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.4 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	106	96.4	4	3.6	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	100	90.9	10	9.1	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	108	98.2	2	1.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	106	96.4	4	3.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.2 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ

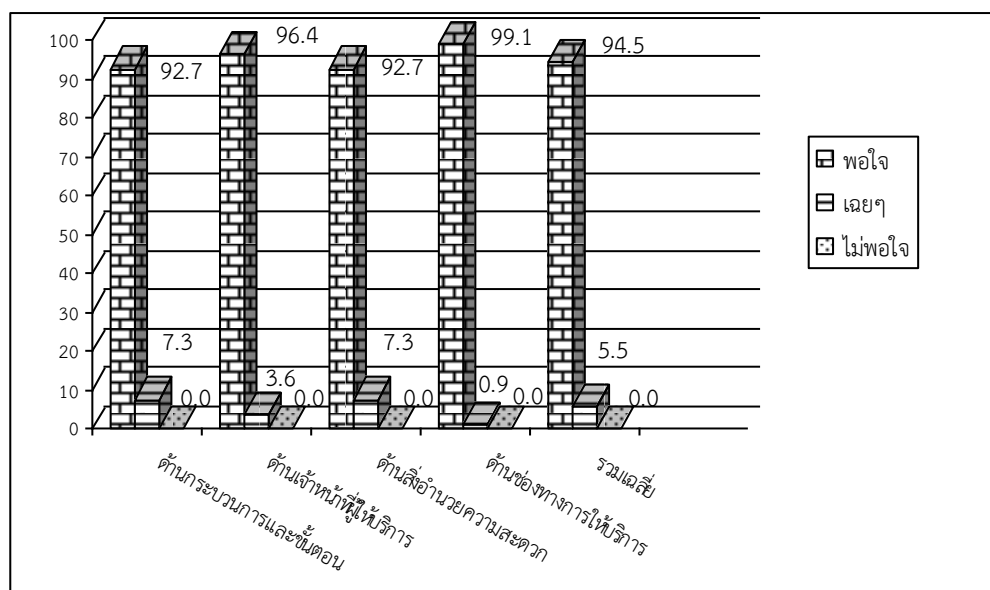
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.7 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	102	92.7	8	7.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	102	92.7	8	7.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	104	94.5	6	5.5	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 94.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	104	94.5	6	5.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	99	90.0	11	10.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	102	92.7	8	7.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	101	91.8	9	8.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	102	92.7	8	7.3	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	106	96.4	4	3.6	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	106	96.4	4	3.6	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	106	96.4	4	3.6	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.5 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	101	91.8	9	8.2	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96	87.3	14	12.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	100	90.9	10	9.1	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	101	91.8	9	8.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	103	93.6	7	6.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	102	92.7	8	7.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน ออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.1 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 รายละเอียดดัง ตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	110	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	109	99.1	1	0.9	0	0.0

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 10-12 สิงหาคม 2568 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายชื่อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.3 และเพศชาย ร้อยละ 39.7 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 22.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 37.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 31.8 รองลงมา คือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 29.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.5

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.5 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกจำแนกตามงานที่ให้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 91.1 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 87.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ร้อยละ 97.8 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อ

การติดต่อใช้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 90.0 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 87.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.4

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.6

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.6 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.4

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ

ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 100.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาระดับขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 95.6

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาระดับขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.5

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ

ของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 94.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 99.1 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.2

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.4 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.2 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.7

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 94.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.6

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ร้อยละ 96.4

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.5 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 93.6

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.1 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานได้บูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น โดยเชื่อมโยงข้อมูลแผนที่ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ข้อมูลแผนผังเมือง และข้อมูลกรรมสิทธิ์ที่ดินเพื่อลดปัญหาการอนุญาตในพื้นที่ห้ามก่อสร้าง หรือพื้นที่เสี่ยง

4.2 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยการจัดตั้งหรือพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ชุมชน หรือศูนย์การศึกษาท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมถึงจัดหลักสูตรฝึกอาชีพ สำหรับผู้ว่างงาน ผู้สูงอายุ หรือกลุ่มเปราะบางในพื้นที่ อีกทั้งควรสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดเคลื่อนที่ หรือมุมหนังสือในศูนย์เด็กเล็ก

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานได้พัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพด้วยการปรับปรุงฐานข้อมูลผู้เสียภาษีให้เป็นปัจจุบัน เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และอื่น ๆ รวมถึงบูรณาการข้อมูลระหว่างฝ่ายเพื่อการตรวจสอบข้อมูลผู้เสียภาษีอย่างครบถ้วน และการพัฒนาระบบจัดเก็บภาษีออนไลน์

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนประสงค์ให้หน่วยงานได้สร้างระบบช่วยเหลือฉุกเฉินสำหรับผู้เดือดร้อนด้วยการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการชุมชน เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย/ผู้ที่เดือดร้อนเฉพาะหน้า โดยประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาทางสังคม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชบัญชา. 2548. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 2567. การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัสวเดชาบุตร. 2549. การสร้างและประมวลผลข้อมูล
จากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก. 2568. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองจะบก อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. (เอกสารอัดสำเนา).
- Taro Yamane. 1970. Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก

อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบกเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

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. ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ☐ งานด้านการศึกษา
3. ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
4. ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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 (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ 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					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

[illegible]

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

[illegible]

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

