

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

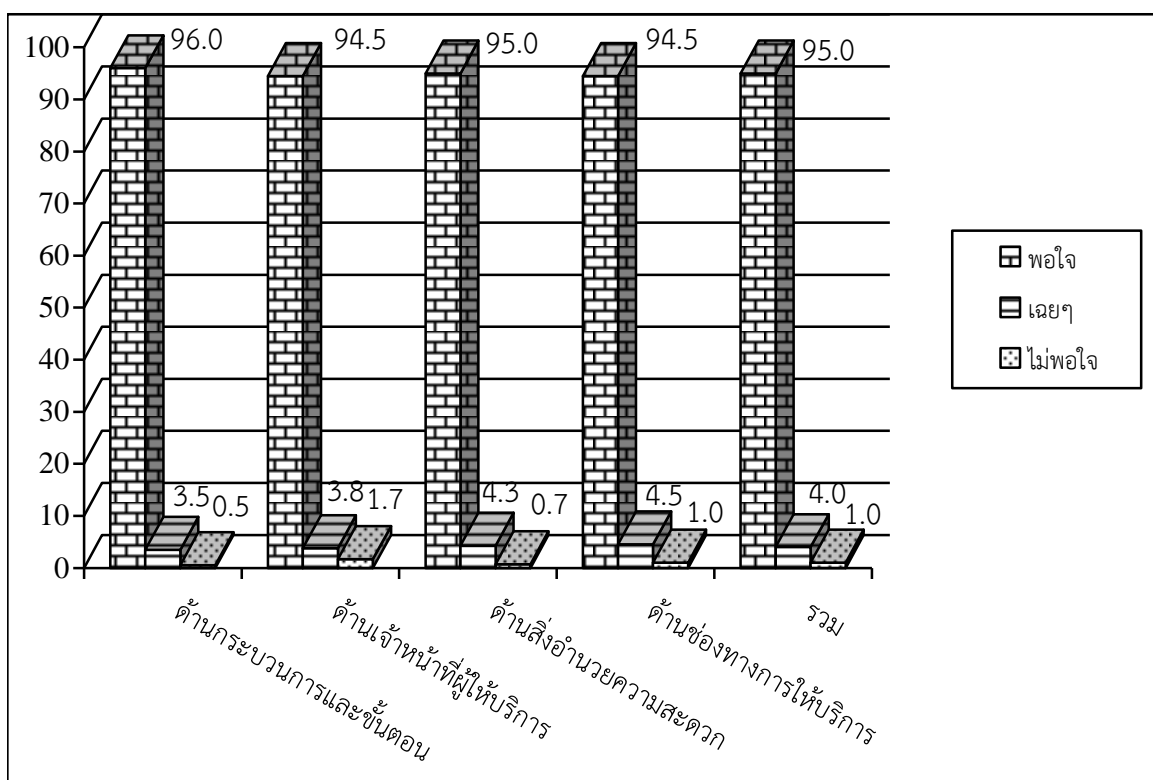
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ และงานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 17 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 และเพศชาย ร้อยละ 43.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 49.5 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0

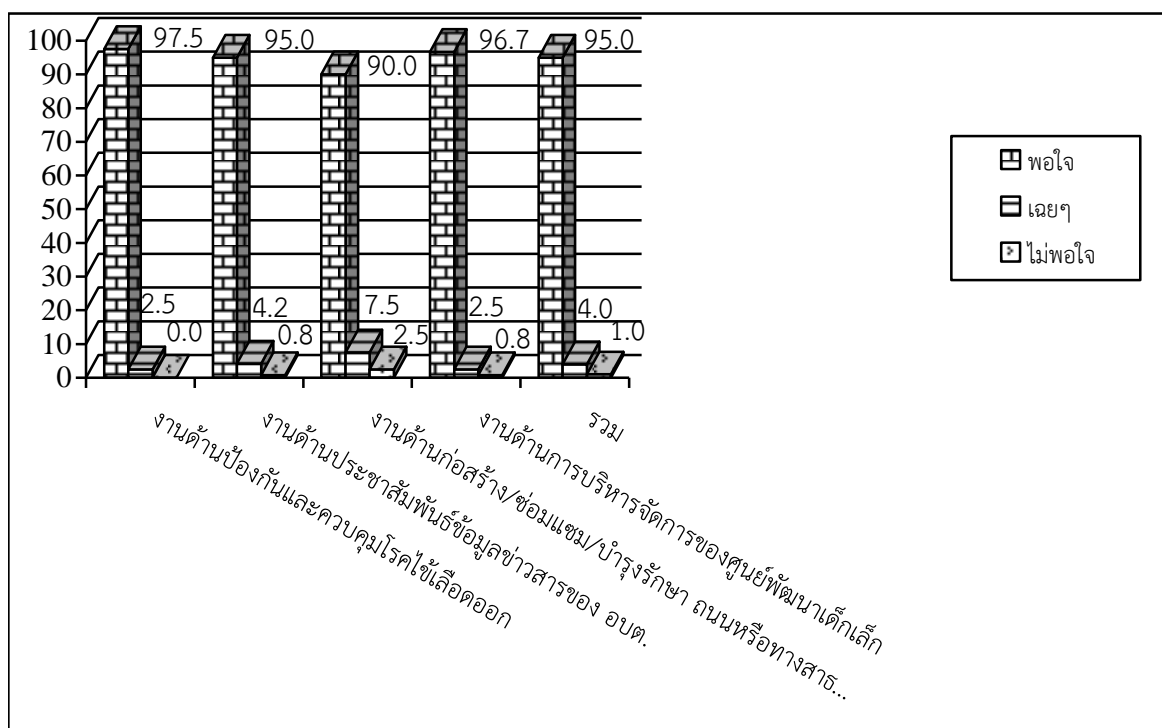
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

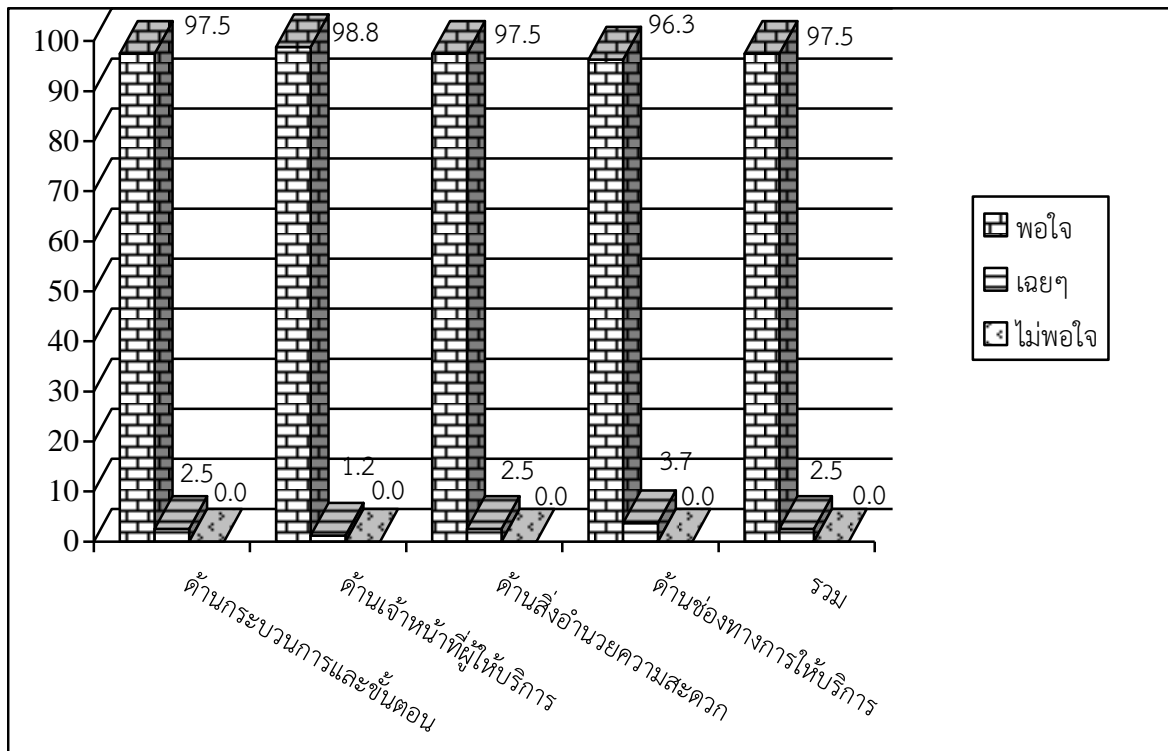


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก

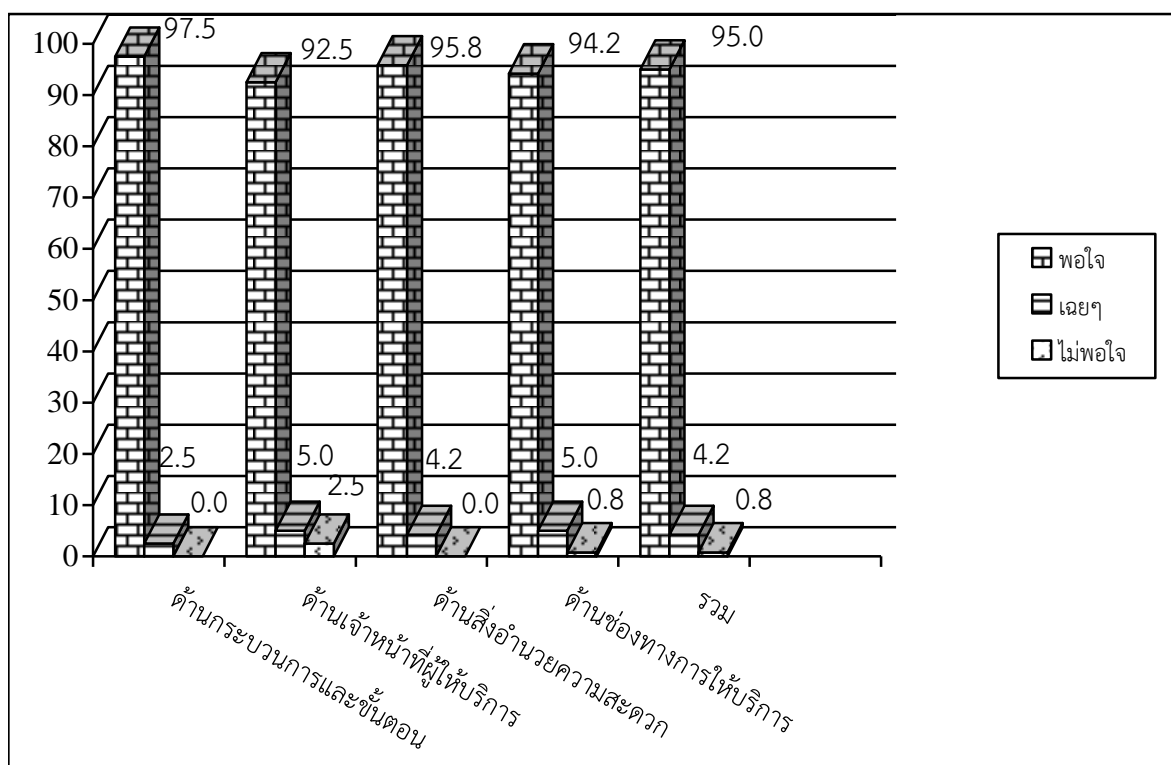
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก

3.2 งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.

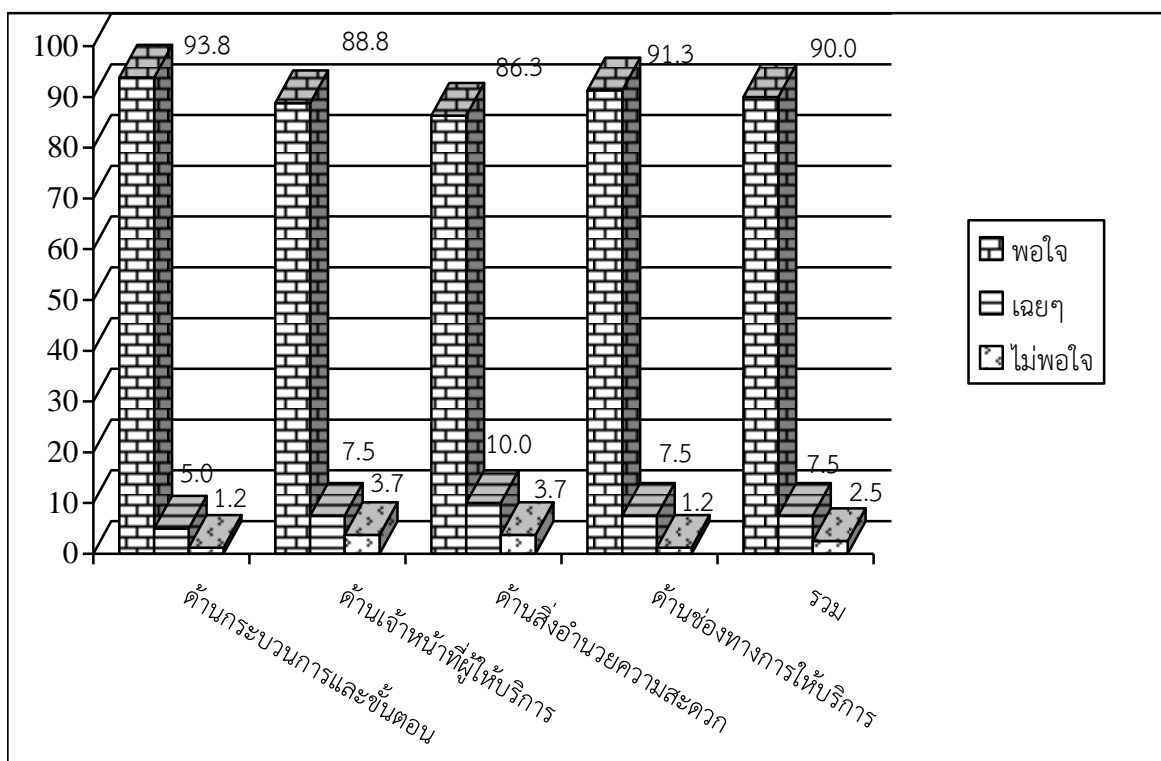
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.

3.3 งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ

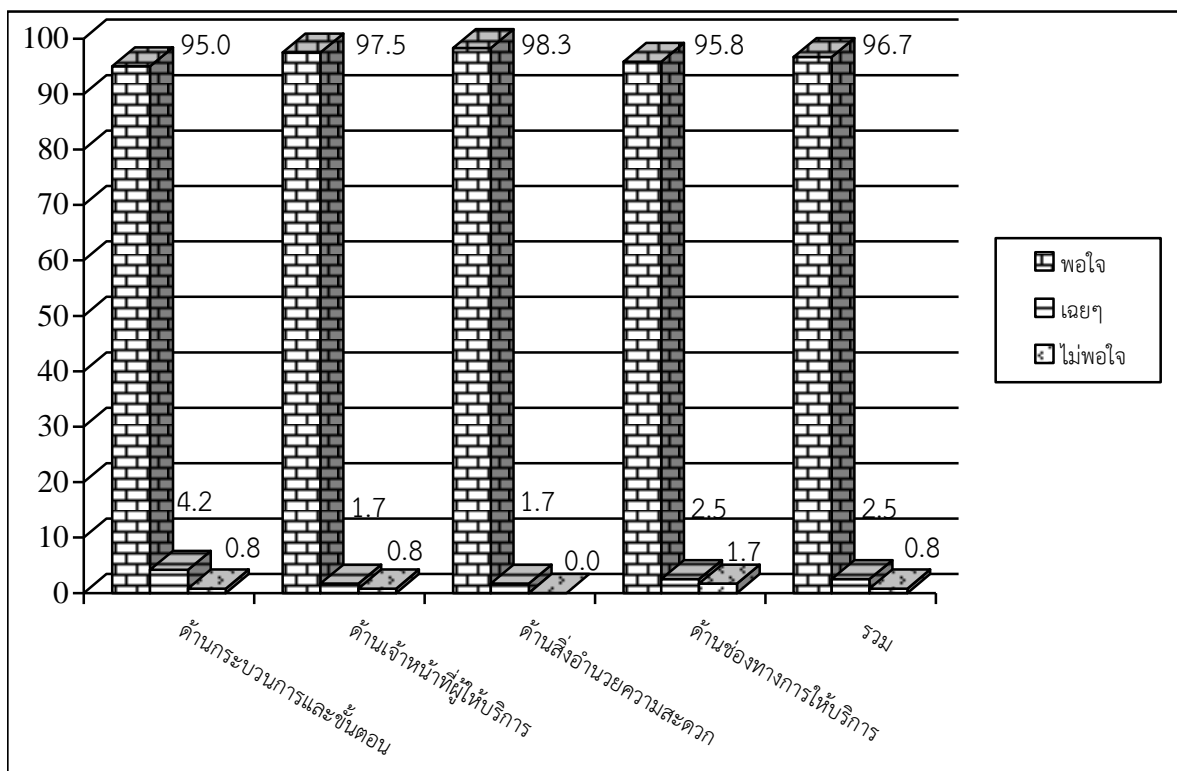
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ

3.4 งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ควรส่งเสริมให้ความรู้ในการดูแลรักษา การป้องกันและควบคุมโรค พร้อมสำรวจและฉีดพ่นยากันยุงให้ทุกครัวเรือน

4.2 งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ความรู้ให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

4.3 งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ควรสำรวจ การควบคุมดูแลซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน ซอกซอย ให้ทั่วทุกเส้นทาง เพื่อความสะดวกในการเดินทางของประชาชน

4.4 งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรส่งเสริมให้ความรู้และการพัฒนาการใช้ชีวิตที่ถูกต้องสุขลักษณะและอนามัยที่ดี

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ และงานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง 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
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง	4
ประวัติความเป็นมา.....	4
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน.....	4
ที่ตั้งและแผนที่.....	6
การเมือง/การปกครอง.....	6
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	13
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	13
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	14
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	15
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
บทที่ 4 ผลการประเมิน	16
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	16
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง	
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	18
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง	
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	20
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการประเมิน	40
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	40
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	40
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	41
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	45
เอกสารอ้างอิง	46
ภาคผนวก	47
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	54

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง	14
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	17
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	18
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	19
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก โดยภาพรวมและรายด้าน	20
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	21
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	22
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	23
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	24
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. โดยภาพรวมและรายด้าน.....	25
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	26
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	27
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	28
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านช่องทางการให้บริการ.....	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน	30
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านกระบวนการและ ขั้นตอน.....	31
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ...	32
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก.....	33
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ.	34
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมและรายด้าน	35
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	36
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	37
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	38
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39

สารบัญแนกมู

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรง อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	18
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรง อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	19
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก.....	20
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.....	25
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ.....	30
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	35

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วน โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่นๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่างๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้นๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนได้มากที่สุด

ตามคำบอกเล่าของคนเฒ่าคนแก่ เล่าว่าตำบลสำโรง เริ่มมาตั้งแต่สมัยอำเภอโนนไทยยังเรียกว่า “อำเภอสันเทียะ” ก่อนจะเปลี่ยนมาเป็น “อำเภอโนนลาว” และเปลี่ยนมาเป็น “อำเภอโนนไทย” ในปี พ.ศ. 2484 ส่วนตำบลสำโรงนั้น สันนิษฐานว่าสมัยก่อนที่ตั้งบริเวณตำบลนั้นมีต้นสำโรงขึ้นหนาแน่น ต้นสำโรงเป็นต้นไม้ชนิดหนึ่งมีดอกเหม็น เมล็ดในของผลใช้ทำน้ำมัน เรียกว่า น้ำมันลูกไม้ ในปี พ.ศ. 2459 มีนายโสม เก็บสำโรง เป็นกำนันคนแรก ซึ่งเรียกกำนันว่า “ท่านขุน” นายโสม เก็บสำโรง จึงมีตำแหน่งเรียกว่า “ขุนสำโรงรักษา” มาจนบัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ยกฐานะจากสภาตำบล สำโรงมาเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 ตำบลสำโรงเป็นตำบลหนึ่งในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งบริเวณด้านตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอโนนไทย ห่างจากที่ว่าการอำเภอโนนไทยประมาณ 9 กิโลเมตร และมีหมู่บ้านในเขตปกครองทั้งหมด 17 หมู่บ้าน

ตำบลสำโรง มีลักษณะภูมิประเทศของตำบลสำโรงมีสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบสูง มีลำห้วยสำคัญ 1 สาย คือ ลำห้วยลำเชียงไกร พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการทำเกษตรกรรมแบบอาศัยน้ำฝน ลักษณะดินเป็นดินเค็ม ในฤดูแล้งจะขาดน้ำและน้ำในลำห้วยจะเค็ม องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง มีพื้นที่ทั้งหมด 31,670 ไร่ หรือประมาณ 50.85 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. สำโรง มีจำนวน 17 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น 6,974 คน แยกเป็นชาย 3,439 คน หญิง 3,535 คน มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 137 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนหลังคาเรือน 2,062 หลังคาเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น ปลูกข้าว ปลูกมันสำปะหลัง ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ (วัว, ควาย, แพะ) เป็นต้น องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง และ 4) กองการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ และงานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก
2. งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.
3. งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ
4. งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา



ประวัติความเป็นมา

ตามคำบอกเล่าของคนเฒ่าคนแก่ เล่าว่าตำบลลำโรง เริ่มมาตั้งแต่สมัยอำเภอโนนไทยยังเรียกว่า “อำเภอสันเทียะ” ก่อนจะเปลี่ยนมาเป็น “อำเภอโนนลาว” และเปลี่ยนมาเป็น “อำเภอโนนไทย” ในปี พ.ศ. 2484 ส่วนตำบลลำโรงนั้น สันนิษฐานว่าสมัยก่อนที่ตั้งบริเวณตำบลนั้นมีต้นลำโรงขึ้นหนาแน่น ต้นลำโรงเป็นต้นไม้ชนิดหนึ่งมีดอกเหม็น เมล็ดในของผลใช้ทำน้ำมัน เรียกว่า น้ำมันลูกไม้

ในปี พ.ศ. 2459 มีนายโสม เก็บลำโรง เป็นกำนันคนแรก ซึ่งเรียกกำนันว่า “ท่านขุน” นายโสม เก็บลำโรง จึงมีตำแหน่งเรียกว่า “ขุนลำโรงรักษา” มาจนบัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ยกฐานะจากสภาตำบลลำโรงมาเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 และมีหมู่บ้านในเขตปกครองทั้งหมด 17 หมู่บ้าน

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลลำโรงมีสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบสูง มีลำห้วยสำคัญ 1 สาย คือ ลำห้วยลำเชียงไกร พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการทำเกษตรกรรมแบบอาศัยน้ำฝน ลักษณะดินเป็นดินเค็ม ในฤดูแล้งจะขาดน้ำและน้ำในลำห้วยจะเค็ม องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง มีพื้นที่ทั้งหมด 31,670 ไร่ หรือประมาณ 50.85 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ อบต. ลำโรง มีจำนวน 17 หมู่บ้าน ดังนี้

- หมู่ที่ 1 บ้านนารายณ์
- หมู่ที่ 2 บ้านลำโรง
- หมู่ที่ 3 บ้านสระพัง
- หมู่ที่ 4 บ้านดอนจิว
- หมู่ที่ 5 บ้านแปรง

- หมู่ที่ 6 บ้านหนองอุโลก
- หมู่ที่ 7 บ้านตะคร้อ
- หมู่ที่ 8 บ้านทรงธรรม
- หมู่ที่ 9 บ้านหนองกรด
- หมู่ที่ 10 บ้านหนองประดู่
- หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์
- หมู่ที่ 12 บ้านดอนขี้เหล็ก
- หมู่ที่ 13 บ้านตุม
- หมู่ที่ 14 บ้านโคกตะแบง
- หมู่ที่ 15 บ้านนารายณ์เหนือ
- หมู่ที่ 16 บ้านมอดินแดง
- หมู่ที่ 17 บ้านโคกมงคล

2. ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 6,974 คน แยกเป็นชาย 3,439 คน หญิง 3,535 คน มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 137 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนหลังคาเรือน 2,062 หลัง (หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอโนนไทย ณ มีนาคม พ.ศ. 2563)

3. อาชีพ

ประชากรของตำบลสำโรงส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น ปลูกข้าว ปลูกมันสำปะหลัง ปลูกข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ (วัว, ควาย, แพะ) เป็นต้น

4. สภาพทางสังคม

การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง

ศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 11 แห่ง

สาธารณสุข

- สถานีอนามัย จำนวน 2 แห่ง

ตำรวจ

- จุดพักสายตรวจชุมชน จำนวน 1 แห่ง

การประปา

- การผลิตน้ำประปาใช้บริโภค 11 โรง จำนวน 17 หมู่บ้าน

แหล่งน้ำ

- ลำน้ำ, ลำห้วย จำนวน 1 สาย
- หนอง, คลอง, บึง และอื่นๆ จำนวน 42 แห่ง

ที่ตั้งและแผนที่

ตำบลสำโรงเป็นตำบลหนึ่งในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งบริเวณด้านตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอโนนไทย ห่างจากที่ว่าการอำเภอโนนไทยประมาณ 9 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลโนนไทย อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
 ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลพุดซา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลกำปัง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลค้ำพล อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา



การเมือง/การปกครอง

โครงสร้างรวมและอำนาจหน้าที่ของ อบต.

องค์การบริหารส่วนตำบล

1. เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล : มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

2. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม : การจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546

1. มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. ภายใต้อำนาจหน้าที่แห่งกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 67)

- 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- 2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 7) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากร ให้ตามความจำเป็นและสมควร

3. ภายใต้อำนาจหน้าที่แห่งกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 68)

- 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- 2) ให้มีการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3) ให้มีการบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุมการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ และสวนสาธารณะ
- 5) ให้มีการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 8) การคุ้มครองดูแล และรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- 9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 12) การท่องเที่ยว
- 13) การผังเมือง

4. การดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม หรือองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ ในอันที่จะดำเนินกิจการใดๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในตำบลต้องแจ้งให้ อบต. ทราบล่วงหน้าตามสมควร หาก อบต. มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจการดังกล่าว ให้นำความเห็นของ อบต. ไปประกอบการพิจารณาดำเนินกิจการนั้นด้วย (มาตรา 69)

5. การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ อบต. ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรณีนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (มาตรา 69/1)

6. มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารจากทางราชการในเรื่องที่เกี่ยวกับการดำเนินกิจการของทางราชการในตำบล เว้นแต่ข้อมูลหรือข่าวสารที่ทางราชการถือว่าเป็นความลับเกี่ยวกับ การรักษาความมั่นคงแห่งชาติ (มาตรา 70)

7. ออกข้อบัญญัติ อบต. เพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ของ อบต. ในการนี้จะกำหนดค่าธรรมเนียมที่จะเรียกเก็บและกำหนดโทษปรับผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้ แต่มิให้กำหนดโทษปรับเกิน 1,000 บาท เว้นแต่จะมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น (มาตรา 71)

8. อาจขอให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้าง ของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติกิจการของ อบต. เป็นชั่วคราวได้โดยไม่ขาดจากต้นสังกัดเดิม (มาตรา 72)

9. อาจทำกิจการนอกเขต อบต. หรือร่วมกับสภาตำบล อบต. อบจ. หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อกระทำกิจการร่วมกันได้ (มาตรา 73)

อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

1. มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (มาตรา 16)

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ
- 5) การสาธารณสุข
- 6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

- 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
- 24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 25) การผังเมือง
- 26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 28) การควบคุมอาคาร
- 29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน
- 31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2. อำนาจหน้าที่ของ อบต. ตามข้อ 1 ต้องดำเนินการตาม “แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนและการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ”

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

1. สภา อบต. ประกอบด้วยสมาชิกสภา อบต. ซึ่งเลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขต อบต. นั้น ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน หมู่บ้านละ 1 คน : อบต. ไตมี 2 หมู่บ้านๆ ละ 3 คน : ถ้ามี 1 หมู่บ้านให้มีสมาชิก 6 คน มีอายุคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง (มาตรา 45)

2. สภา อบต. มีประธานสภา อบต. 1 คน รองประธานสภา อบต. 1 คน ซึ่งสภาเลือกจากสมาชิกให้นายอำเภอแต่งตั้ง (มาตรา 48) ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภา อบต. หรือมีการยุบสภา อบต. (มาตรา 49) และมีเลขานุการสภา อบต. 1 คน ซึ่งสภาเลือกจากปลัด อบต. หรือสมาชิกสภา อบต. ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภา อบต. หรือมีการยุบสภา อบต. หรือสภา อบต. มีมติให้พ้นจากตำแหน่ง (มาตรา 57)

3. การประชุมสภา อบต. ในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญ 2 - 4 สมัย แล้วแต่สภา อบต. จะกำหนด : สมัยประชุมสามัญสมัยหนึ่งๆ ให้มีกำหนดไม่เกิน 15 วัน (มาตรา 58) : เมื่อมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของ อบต. สามารถขอเปิดประชุมวิสามัญได้ สมัยประชุมวิสามัญให้กำหนดไม่เกิน 15 วัน (มาตรา 53)

อำนาจหน้าที่ของสภา อบต.

1. เลือกประธานสภา รองประธานสภา (มาตรา 48) และ เลขานุการสภา อบต. (มาตรา 57)
2. รับทราบนโยบายของนายก อบต. ก่อนนายก อบต. เข้ารับหน้าที่และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายก อบต. ได้แถลงไว้ต่อสภา อบต. เป็นประจำทุกปี (มาตรา 58/5)
3. มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 46 ดังนี้

- 1) ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนา อบต. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการของ อบต.
- 2) พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ อบต. ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม
- 3) ควบคุมการปฏิบัติงานของนายก อบต. ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนา อบต. ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ
4. ในที่ประชุมสภา อบต. สมาชิกสภา อบต. มีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายก อบต. หรือรองนายก อบต. ในเรื่องใดอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ (มาตรา 56/1) : เสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อให้นายก อบต. แลกข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหาร อบต. โดยไม่มีการลงมติ (มาตรา 58/7) + นายก อบต.

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

1. อบต. มีนายก อบต. 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น (มาตรา 58) : ดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ (มาตรา 58/2)

2. นายก อบต. สามารถแต่งตั้งรองนายก อบต. ซึ่งมีไม่สมาชิกสภา อบต. ได้ไม่เกิน 2 คน : แต่งตั้งเลขานุการนายก อบต. ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภา อบต. หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ 1 คน (มาตรา 58/3)

อำนาจหน้าที่ของนายก อบต.

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่ นายก อบต. ต้องแถลงนโยบายต่อสภา อบต. โดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภา อบต. ทุกคน และจัดทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภา อบต. เป็นประจำทุกปี (มาตรา 58/5)

2. มีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 59 ดังนี้

1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบต. ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนา อบต. ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2) สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของ อบต.

3) แต่งตั้งและถอดถอนรองนายก อบต. และเลขานุการนายก อบต.

4) วางระเบียบเพื่อให้งานของ อบต. เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5) รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติ อบต.

6) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

3. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการของ อบต. ตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของ อบต. (มาตรา 60)

4. นายก อบต. รองนายก อบต. หรือผู้ซึ่งนายก อบต. มอบหมายมีสิทธิเข้าประชุมสภา อบต. และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน (มาตรา 58/6)

5. กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่งประธานและรองประธานสภา อบต. หรือสภา อบต. ถูกยุบตามมาตรา 53 หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎร นายก อบต. จะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้ แต่เมื่อได้เลือก

ประธานสภา อบต. แล้วให้เรียกประชุมสภา อบต. เพื่อให้นายก อบต. แลกงนโยบายโดยไม่มีกรรมสิทธิ์ภายใน 15 วันนับแต่วันที่มีการเลือกตั้งประธานสภา อบต. (มาตรา 58/5 วรรคสอง)

6. กรณีนายก อบต. ปฏิบัติการที่อาจเสียหายแก่ อบต. หรือราชการ และนายอำเภอ ได้ชี้แจงแนะนำตักเตือนแล้วไม่ปฏิบัติตาม ในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นเร่งด่วนที่จะรอช้าไม่ได้ นายอำเภอ มีอำนาจออกคำสั่งระงับการปฏิบัติราชการของนายก อบต. ไว้ตามที่เห็นสมควรได้ แล้วรีบรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดภายใน 15 วัน เพื่อวินิจฉัยตามที่เห็นสมควรโดยเร็ว : การกระทำของนายก อบต. ที่ฝ่าฝืนคำสั่งนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดดังกล่าว ไม่มีผลผูกพันกับ อบต. (มาตรา 90)

7. เป็นผู้เสนอร่างข้อบัญญัติ อบต. (มาตรา 71) ร่างข้อบัญญัติประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม (มาตรา 87)

8. เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญาในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ อบต. (มาตรา 65)

พนักงานส่วนตำบล

1. พนักงานส่วนตำบล หมายถึง ข้าราชการซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการของ อบต. โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนของ อบต. หรือจากงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของรัฐบาลที่ให้แก่ อบต. และ อบต. นำมาจัดเป็นเงินเดือนของพนักงานส่วนตำบล

2. ปลัด อบต. เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างของ อบต. รองนายก อบต. และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของ อบต. ให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายก อบต. มอบหมาย

3. การบริหารงานบุคคลของ อบต. ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

4. อบต. จะวิเคราะห์บทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ และรายได้ของตนเองเพื่อกำหนดตำแหน่งต่างๆ และอัตรากำลังตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยปกติทุก อบต. จะมีตำแหน่งต่างๆ ดังนี้

- 1) ปลัด อบต.
- 2) รองปลัด อบต.
- 3) ผู้อำนวยการกองคลัง
- 4) ผู้อำนวยการกองช่าง
- 5) ผู้อำนวยการกองการศึกษา
- 6) หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

ประชาชนในเขต อบต.

1. ได้รับการแก้ไขปัญหาพัฒนาความเป็นอยู่และการบริการสาธารณะจาก อบต. ตามอำนาจหน้าที่ของ อบต.

2. มีสิทธิสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภา อบต. และนายก อบต.

3. มีสิทธิเข้าชื่อกันเสนอให้ออกข้อบัญญัติ อบต.

4. มีสิทธิเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการซื้อการจ้าง โดยวิธีสอบราคา ประกวดราคา และวิธีพิเศษของ อบต. อย่างน้อยคณะละ 2 คน

5. มีสิทธิเข้าฟังการประชุมสภา อบต.

6. มีสิทธิลงคะแนนเสียงถอดถอนสมาชิกสภา อบต. หรือผู้บริหาร อบต. ตามกฎหมายกำหนด หากเห็นว่าผู้นั้นไม่สมควรดำรงตำแหน่งต่อไป
7. มีหน้าที่ไปเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต. และนายก อบต. โดยตรง
8. มีหน้าที่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบัญญัติของ อบต.
9. มีหน้าที่เสียภาษีให้แก่ อบต. อย่างถูกต้อง
10. สนับสนุนการดำเนินงานของ อบต. และร่วมกิจกรรมกับ อบต.
11. ติดตามข่าวสาร ตรวจสอบและแนะนำการทำงานของ อบต.
12. มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา อบต. การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของ อบต. ตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายใต้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 6,974 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ และงานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 17 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านนารายณ์	20
หมู่ที่ 2 บ้านสำโรง	40
หมู่ที่ 3 บ้านสระพัง	20
หมู่ที่ 4 บ้านดอนจิว	30
หมู่ที่ 5 บ้านแปรง	30
หมู่ที่ 6 บ้านหนองอุโลก	20
หมู่ที่ 7 บ้านตะคร้อ	20
หมู่ที่ 8 บ้านทรงธรรม	20
หมู่ที่ 9 บ้านหนองกรด	20
หมู่ที่ 10 บ้านหนองประดู่	20
หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์	20
หมู่ที่ 12 บ้านดอนขี้เหล็ก	20
หมู่ที่ 13 บ้านตุ้ม	20
หมู่ที่ 14 บ้านโคกตะแบง	20
หมู่ที่ 15 บ้านนารายณ์เหนือ	30
หมู่ที่ 16 บ้านมอดินแดง	20
หมู่ที่ 17 บ้านโคกมงคล	30
รวม	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ

มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเต็มคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 และเพศชาย ร้อยละ 43.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

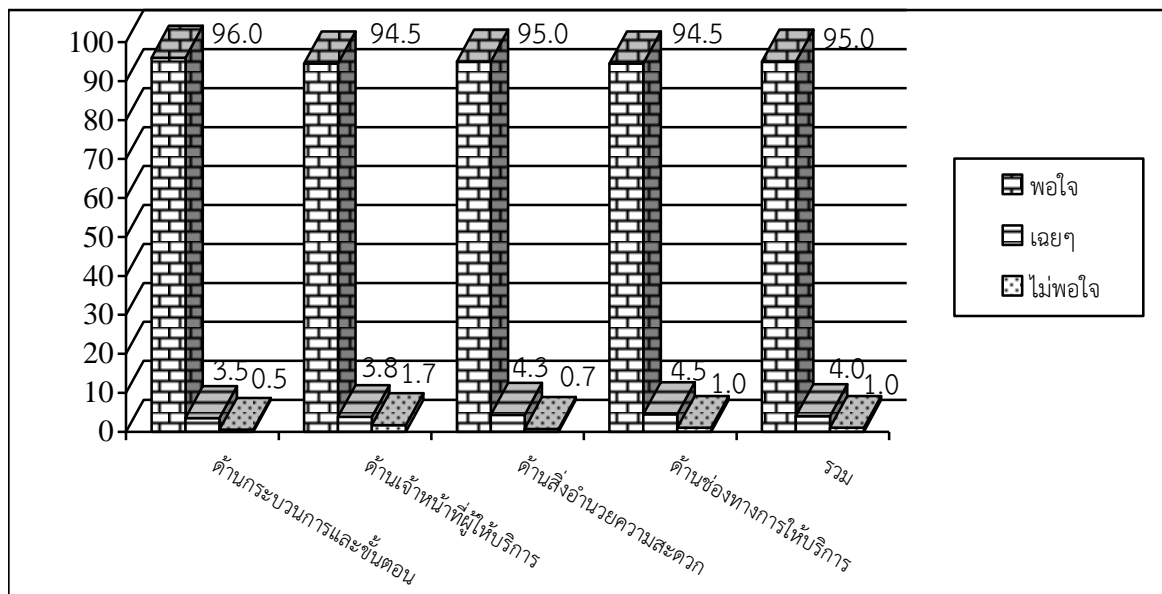
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	173	43.2
	หญิง	227	56.8
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	25	6.2
	18-30 ปี	59	14.8
	31-45 ปี	112	28.0
	46-60 ปี	148	37.0
	61 ปีขึ้นไป	56	14.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	198	49.5
	มัธยมศึกษา	121	30.3
	อนุปริญญา	21	5.2
	ปริญญาตรี	58	14.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	1.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	23	5.7
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	6	1.5
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	30	7.5
	นักเรียน นักศึกษา	42	10.5
	รับจ้างทั่วไป	68	17.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	3.0
	เกษตรกร	213	53.3
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก	80	20.0
	งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.	120	30.0
	งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ	80	20.0
	งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	120	30.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	384	96.0	14	3.5	2	0.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	378	94.5	15	3.8	7	1.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	380	95.0	17	4.3	3	0.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	378	94.5	18	4.5	4	1.0
รวม	380	95.0	16	4.0	4	1.0

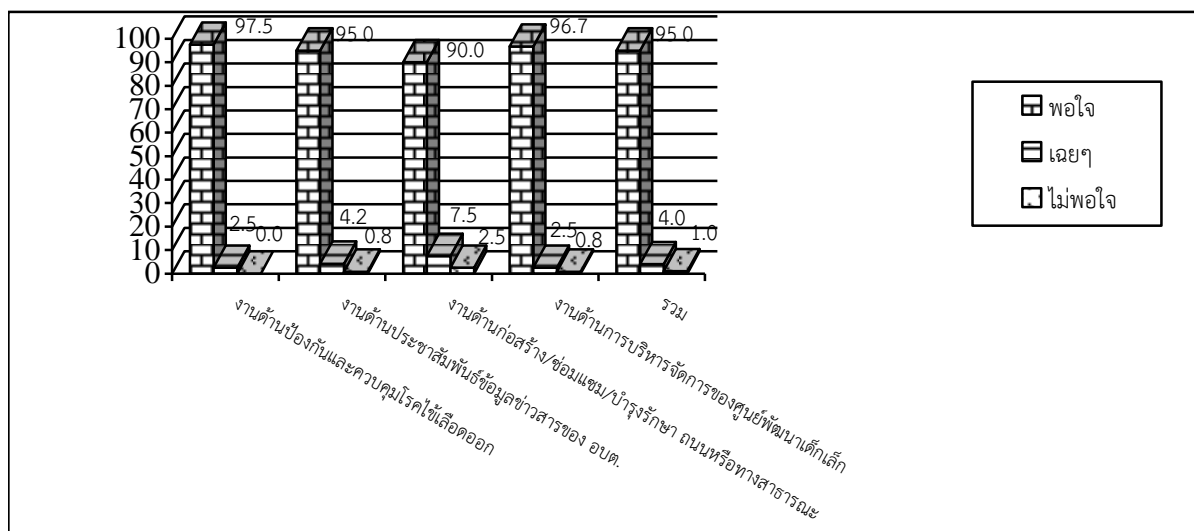


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านป้องกันและควบคุมโรค ไข้เลือดออก	78	97.5	10	2	2.5	0	0.0
งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของ อบต.	114	95.0	9	5	4.2	1	0.8
งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/ บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ	72	90.0	8	6	7.5	2	2.5
งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก	116	96.7	10	3	2.5	1	0.8
รวม	380	95.0	9	16	4.0	4	1.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

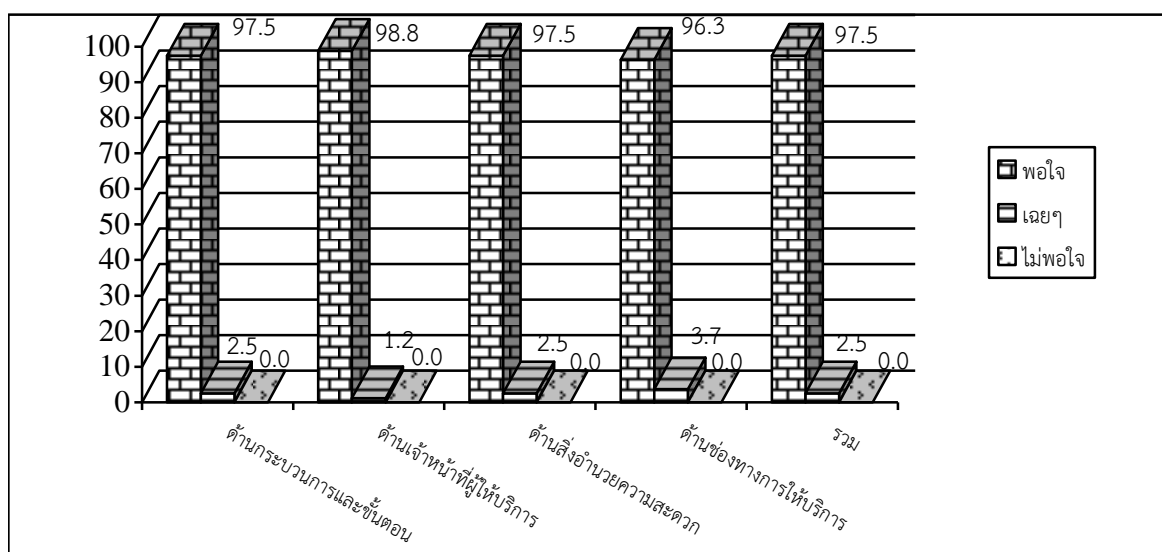
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคใช้เลือดออก

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคใช้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคใช้เลือดออก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านป้องกันและควบคุมโรค ใช้เลือดออก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
งานด้านป้องกันและควบคุมโรคใช้เลือดออก

3.1.2 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.8 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.8 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	79	98.8	1	1.2	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.8	1	1.2	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.8 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.3	3	3.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านช่องทางการให้บริการ

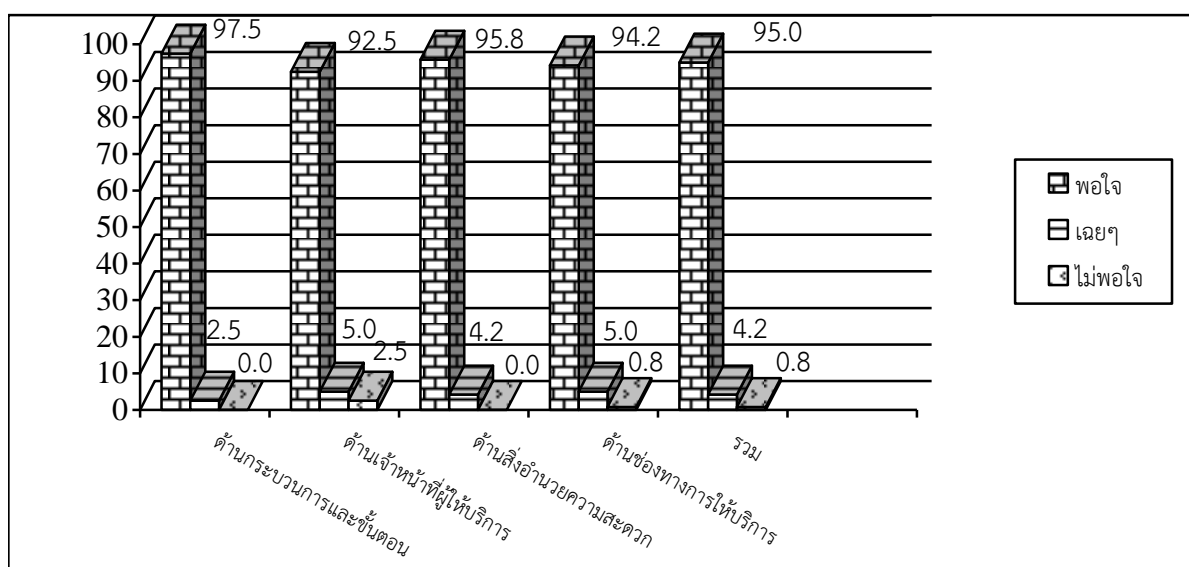
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.8	5	6.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	77	96.3	3	3.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.3	3	3.7	0	0.0

3.2 งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของ อบต.	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	111	92.5	6	5.0	3	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	115	95.8	5	4.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	114	95.0	5	4.2	1	0.8



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.

3.2.2 งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. 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	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	115	95.8	5	4.2	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

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112	93.3	5	4.2	3	2.5
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	110	91.7	7	5.8	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	106	88.3	9	7.5	5	4.2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	108	90.0	8	6.7	4	3.3
รวมเฉลี่ย	111	92.5	6	5.0	3	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	119	99.2	1	0.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	111	92.5	9	7.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	113	94.2	7	5.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	114	95.0	6	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	115	95.8	5	4.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านช่องทางการให้บริการ

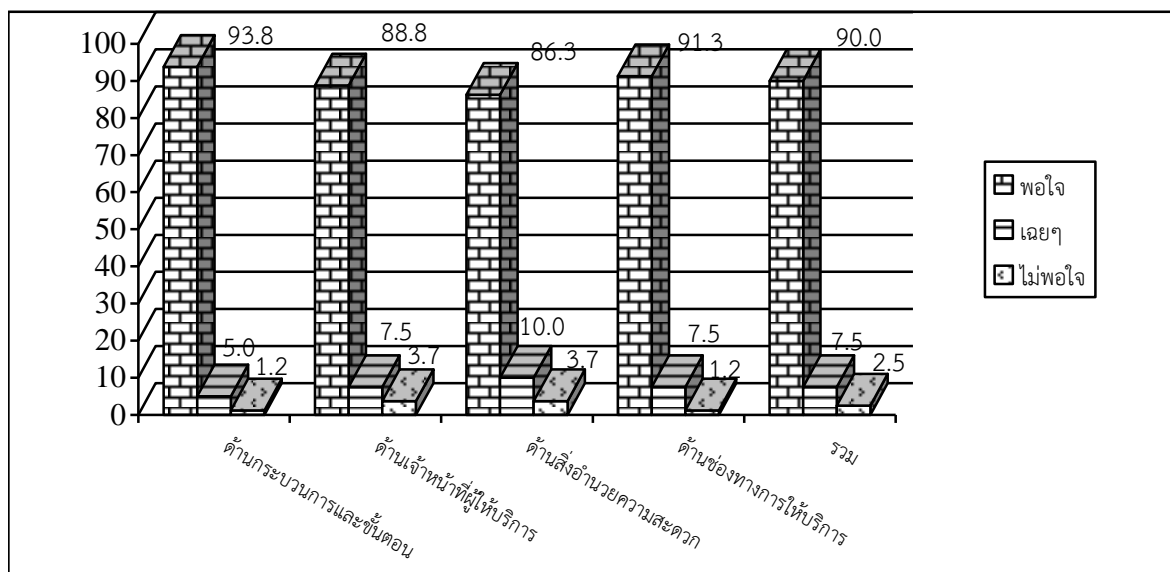
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	109	90.8	9	7.5	2	1.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	111	92.5	7	5.8	2	1.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	113	94.2	6	5.0	1	0.8

3.3 งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	75	93.8	4	5.0	1	1.2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	71	88.8	6	7.5	3	3.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69	86.3	8	10.0	3	3.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	73	91.3	6	7.5	1	1.2
รวมเฉลี่ย	72	90.0	6	7.5	2	2.5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ

3.3.2 งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.3 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	74	92.5	4	5.0	2	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	72	90.0	6	7.5	2	2.5
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	77	96.3	3	3.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	73	91.3	5	6.2	2	2.5
รวมเฉลี่ย	75	93.8	4	5.0	1	1.2

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70	87.5	6	7.5	4	5.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	73	91.3	5	6.2	2	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	67	83.8	8	10.0	5	6.2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	69	86.3	8	10.0	3	3.7
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	75	93.8	3	3.7	2	2.5
รวมเฉลี่ย	71	88.8	6	7.5	3	3.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 88.8 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	73	91.3	6	7.5	1	1.2
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	69	86.3	8	10.0	3	3.7
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	68	85.0	8	10.0	4	5.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	69	86.3	8	10.0	3	3.7
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	71	88.8	6	7.5	3	3.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	70	87.5	8	10.0	2	2.5
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	67	83.8	10	12.5	3	3.7
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	65	81.3	10	12.5	5	6.2
รวมเฉลี่ย	69	86.3	8	10.0	3	3.7

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ

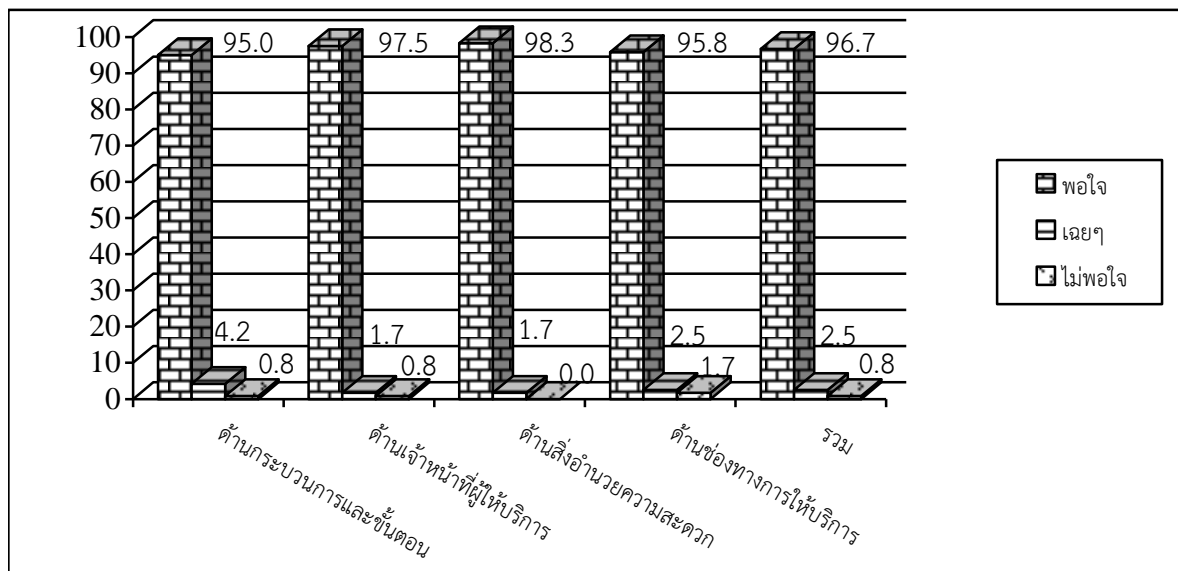
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	69	86.3	8	10.0	3	3.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	71	88.8	8	10.0	1	1.2
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	73	91.3	6	7.5	1	1.2
รวมเฉลี่ย	73	91.3	6	7.5	1	1.2

3.4 งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการบริหารจัดการ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	114	95.0	5	4.2	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.4.2 งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	110	91.7	7	5.8	3	2.5
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	115	95.8	5	4.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	114	95.0	5	4.2	1	0.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระจื่อร้อยรั้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
3. ความเอาใจใส่ กระจื่อร้อยรั้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	119	99.2	1	0.8	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	115	95.8	3	2.5	2	1.7
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	4	3.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	113	94.2	4	3.3	3	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	113	94.2	3	2.5	4	3.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	115	95.8	3	2.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	115	95.8	3	2.5	2	1.7

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ควรส่งเสริมให้ความรู้ในการดูแลรักษา การป้องกันและควบคุมโรค พร้อมสำรวจและฉีดพ่นยากันยุงให้ทุกครัวเรือน

4.2 งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ความรู้ ให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

4.3 งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ควรสำรวจ การควบคุมดูแลซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน ซอกซอย ให้ทั่วทุกเส้นทาง เพื่อความสะดวกในการเดินทางของประชาชน

4.4 งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรส่งเสริมให้ความรู้และการพัฒนาการใช้ชีวิตที่ถูกสุขลักษณะและอนามัยที่ดี

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ และงานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 17 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 และเพศชาย ร้อยละ 43.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 49.5 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 30.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.8 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.8 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

มากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.8 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

3.2 งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 และความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.3 งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 88.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.3 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.3 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 93.8 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 88.8 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

3.4 งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก ควรส่งเสริมให้ความรู้ในการดูแลรักษา การป้องกันและควบคุมโรค พร้อมสำรวจและฉีดพ่นยากันยุงให้ทุกครัวเรือน

4.2 งานด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ความรู้ ให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

4.3 งานด้านก่อสร้าง/ซ่อมแซม/บำรุงรักษา ถนนหรือทางสาธารณะ ควรสำรวจ การควบคุมดูแลซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน ไฟฟ้าส่องสว่างตามถนน ซอกซอย ให้ทั่วทุกเส้นทาง เพื่อความสะดวกในการเดินทางของประชาชน

4.4 งานด้านการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรส่งเสริมให้ความรู้และการพัฒนาการใช้ชีวิตที่ถูกต้องสุขลักษณะและอนามัยที่ดี

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัด
นครราชสีมา. นครราชสีมา
_____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
_____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
_____. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง. (2565). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ ☹	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 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 โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

