

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ประกอบด้วย งานด้านสาธารณสุข งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

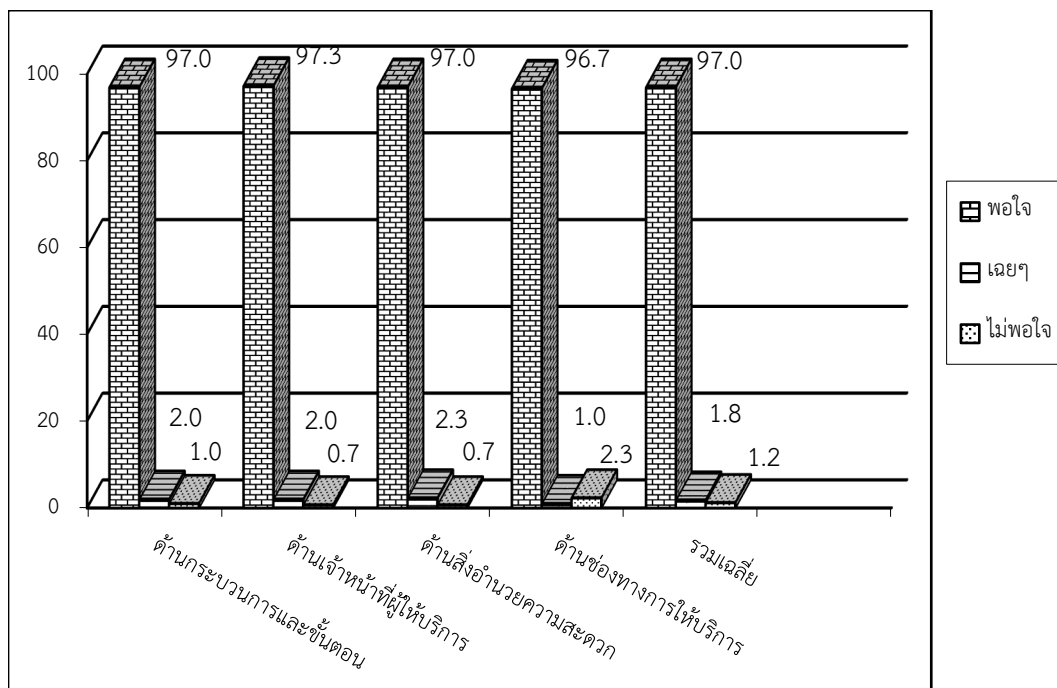
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 3-4 กันยายน 2566 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยวิเคราะห์ในภาพรวม จำแนกตามงานรายด้าน และรายข้อ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.0 และเพศชาย ร้อยละ 44.0 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 32.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 35.0 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 12.0

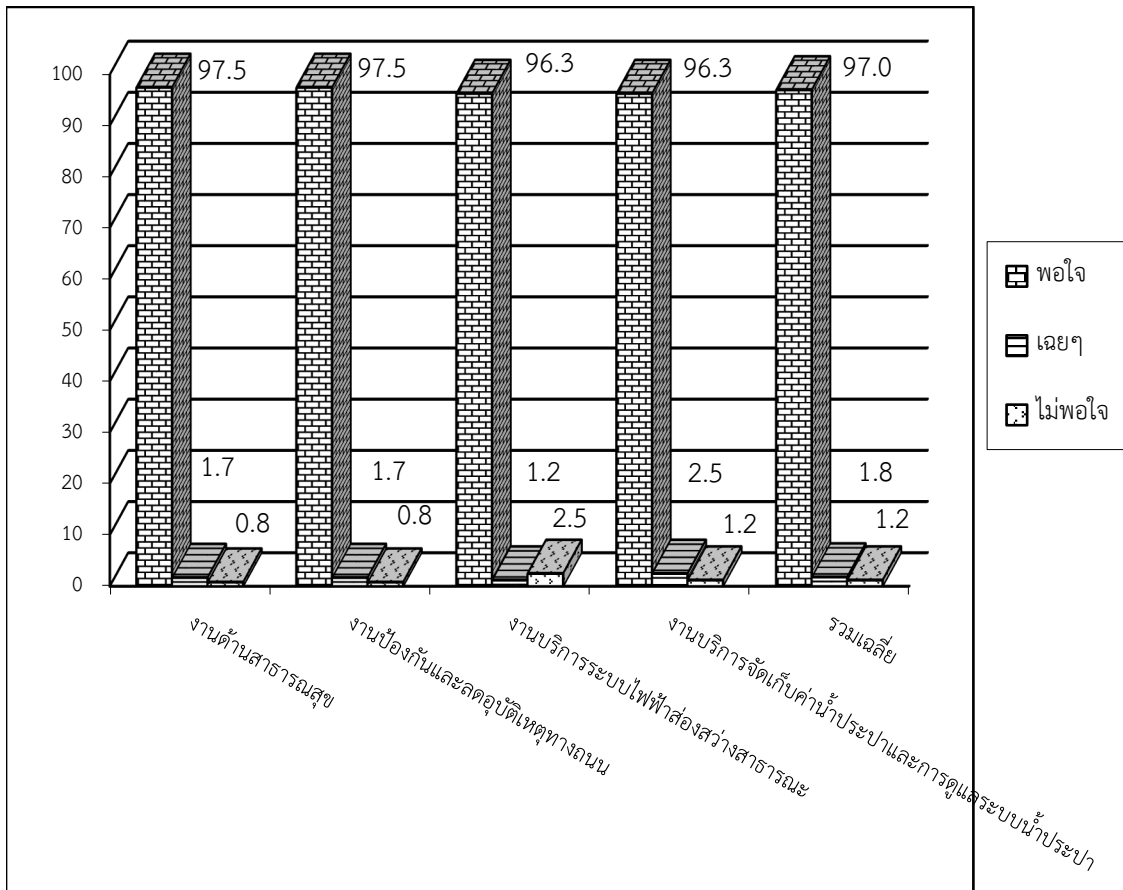
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสาธารณสุข และงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

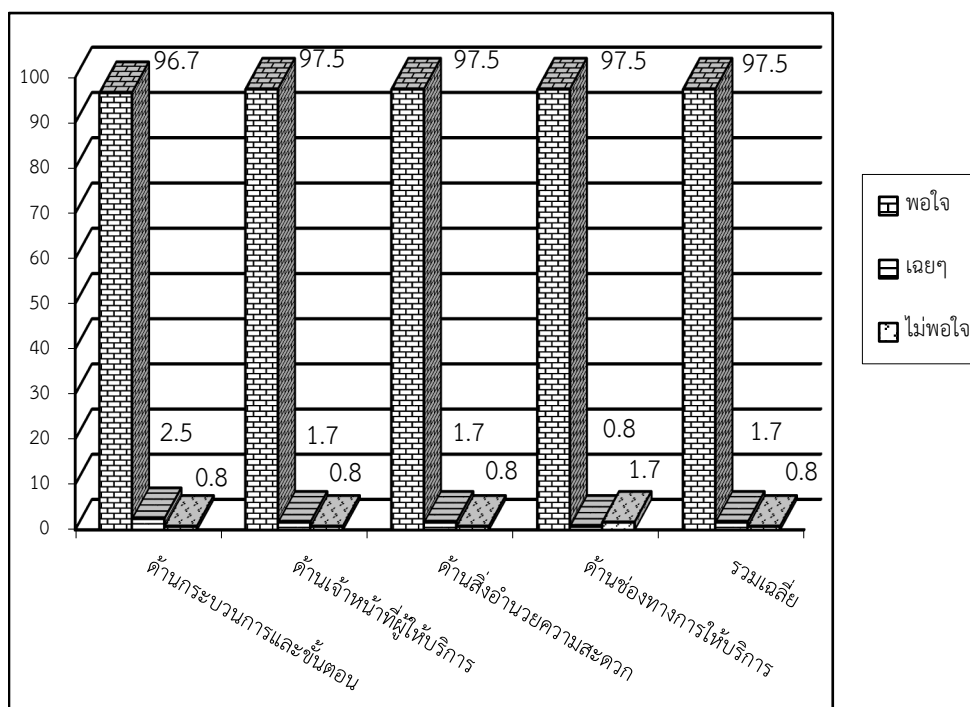


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนิมนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านสาธารณสุข

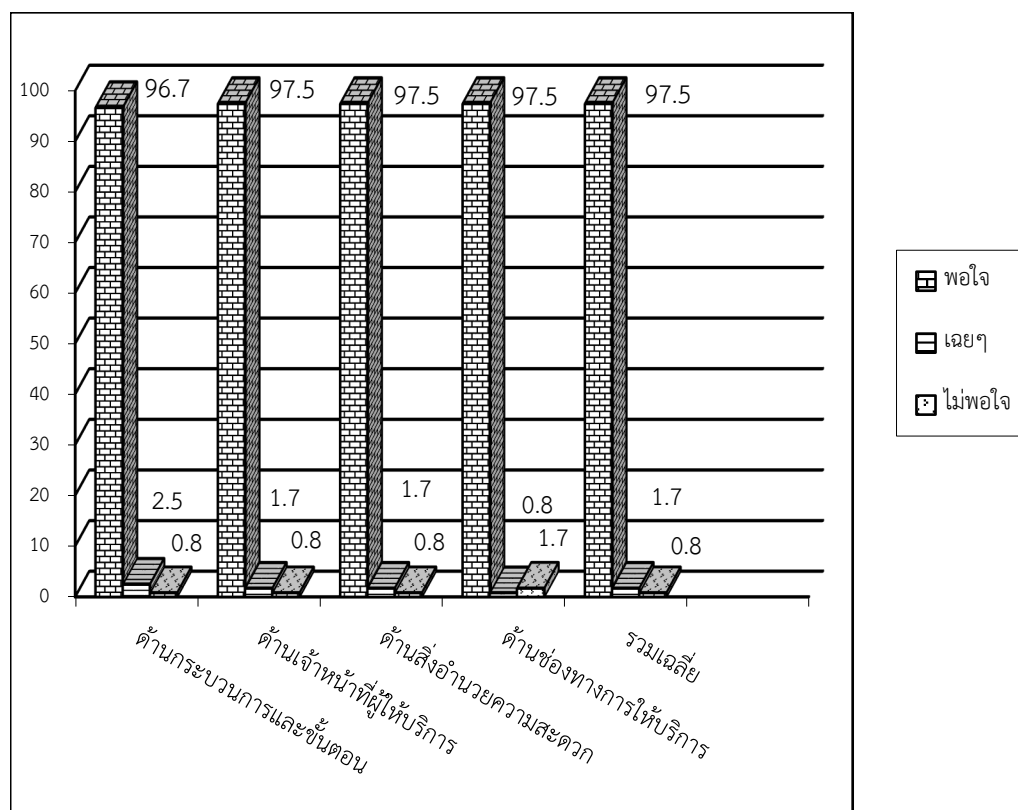
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข

2. งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

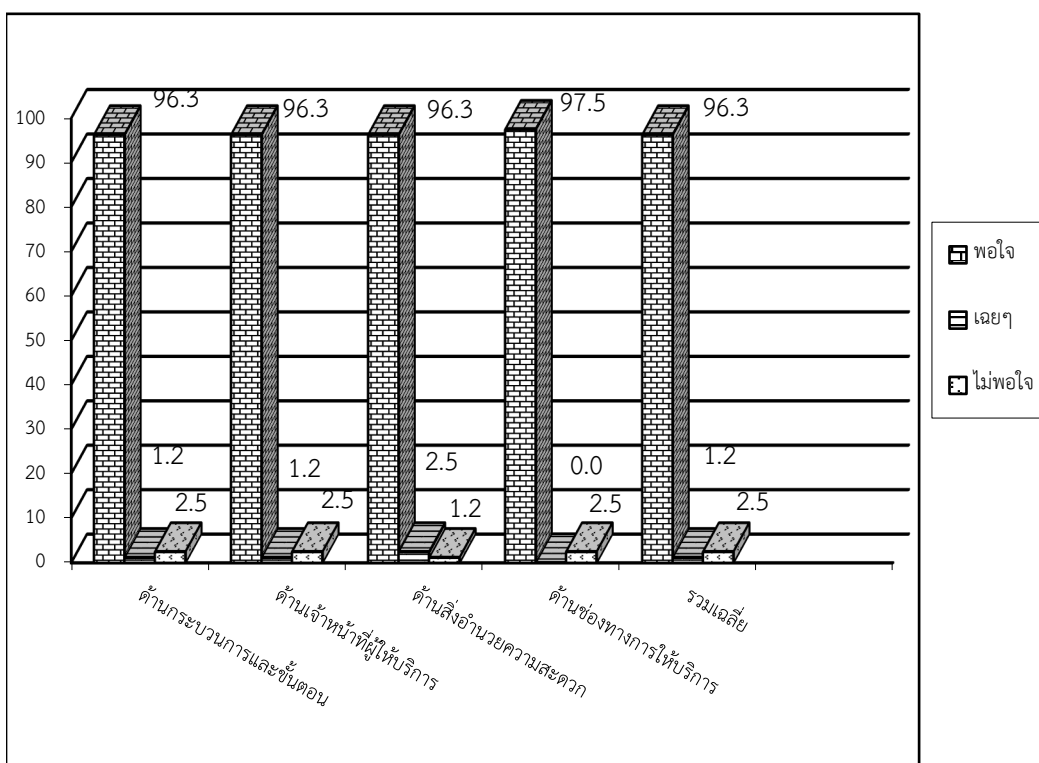
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุดร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

3. งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

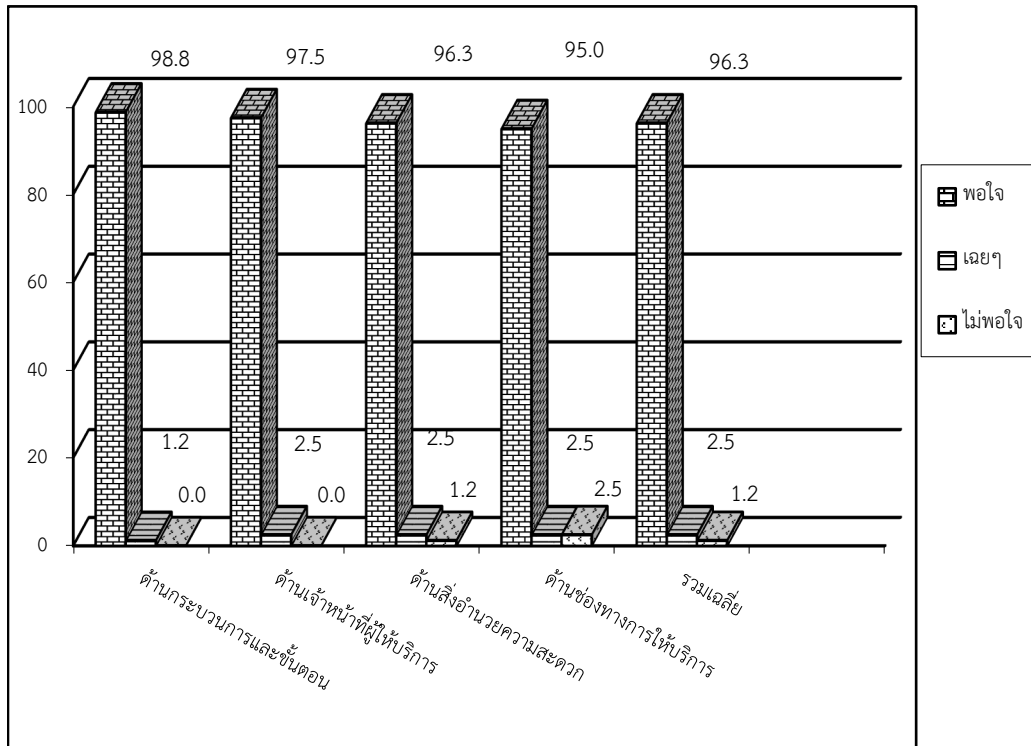
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3 ตามลำดับรายละเอียดแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

4. งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน มีการสร้างเครือข่ายให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม ควรให้อสม.มีบริการตามความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

2. งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรมีการสำรวจพื้นที่ที่ประสบปัญหา เพื่อเตรียมการแก้ไขล่วงหน้า การติดตั้งป้าย และสัญญาณไฟจราจรอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาอุบัติเหตุแก่ประชาชนในพื้นที่

3. งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรซ่อมแซม แก้ไขไฟฟ้าที่ชำรุดให้รวดเร็วขึ้น ควรติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง บริเวณป้ายประกาศ ในวัด และบริเวณศาลากลางบ้านในชุมชน

4. งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรดูแลบำรุงรักษาระบบจ่ายน้ำ ให้มีน้ำประปาใช้ปริมาณเพียงพอตลอด 24 ชั่วโมง และให้น้ำประปามีความใสและสะอาด ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น คุณและความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา พนักงานจดมาตรวัดน้ำ จดมาตรวัดน้ำตรงต่อเวลา ข้อมูลถูกต้อง และน่าเชื่อถือ

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของ
หน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมิน
งานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน งานบริการระบบ
ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา รายงานการ
ประเมินครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้
ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บ
ข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน
ดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลลำโรง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
ขอบเขตของการประเมิน	3
ระยะเวลาในการประเมิน	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง	4
ประวัติความเป็นมา	4
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	4
สภาพทางสังคม	6
ยุทธศาสตร์	8
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	14
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	16

สารบัญ (ต่อ)		หน้า
บทที่ 4	ผลการประเมิน	18
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	18
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม	20
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	21
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	42
บทที่ 5	สรุปผลการประเมิน	43
	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน	44
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม	44
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	44
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	49
	บรรณานุกรม	50
	ภาคผนวก	51
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	52
	ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
	รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	

สารบัญญัตินี้

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง	15
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	19
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	20
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	21
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข	22
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน	23
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	25
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	26
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน	27
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ด้านกระบวนการและขั้นตอน	28

สารบัญญัตราสาร(ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	29
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ด้านช่องทางการให้บริการ	31
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	32
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	33
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	35
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ	36
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา	37

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอน	38
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	39
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	40
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา ด้านช่องทางการให้บริการ	41

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม	20
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	21
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานด้านสาธารณสุข	22
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน	27
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	32
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโรง งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา	37

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

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

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

ตำบลสำโรงเดิมชื่อว่า สันเทียะ ต่อมาก็เปลี่ยนเป็น โนนลาว เพราะเป็นชื่อหมู่บ้านนั้น จากนั้นก็เปลี่ยนเป็นสันเทียะอีก เพราะเห็นว่าที่ทำการจริงๆ อยู่ในบ้านสันเทียะ ต่อมาก็เปลี่ยนเป็นโนนลาวอีก เนื่องจากคำว่า สันเทียะ คนไม่นิยมเรียก และทางราชการเห็นว่าไม่สมควรจึงเปลี่ยนเป็นชื่อ “โนนไทย” มาจนถึงปัจจุบันตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดนครราชสีมา มีระยะทางห่างจากจังหวัด 28 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพมหานคร 280 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 67.15 ตารางกิโลเมตร (41,972 ไร่) เป็นที่ราบสูง สภาพดินเป็นดินร่วนปนทราย เก็บความชุ่มชื้นได้น้อย ความอุดมสมบูรณ์ของดินต่ำ มีเกลือขึ้นอยู่ทั่วไป ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ร้อยละ 70 ทำอาชีพเกษตรกรรม และมีอีกจำนวนหนึ่ง ที่เข้าไปรับจ้างในตัวจังหวัด โดยผลผลิตทางการเกษตรที่ประชาชนในเขตตำบลสำโรงผลิตนั้น ส่วนใหญ่จะเป็น ข้าว มันสำปะหลัง ข้าวโพดเลี้ยงสัตว์ ปอแก้ว และพริก ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง มีสถานที่ท่องเที่ยวหลักๆ จำนวน 1 แห่ง คือ วัดป่าหลักร้อย ซึ่งตั้งอยู่ที่บ้านหลักร้อย หมู่ที่ 9 ตำบลสำโรง ปัจจุบันมีหมู่บ้านในเขตปกครอง ทั้งสิ้น จำนวน 17 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,204 คน แยกเป็นชาย 4,507 คน เป็นหญิง 4,697 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,246 ครัวเรือน ส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงานหน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข
2. งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน
3. งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
4. งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 3-4 กันยายน 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ได้รับทราบข้อมูลในการดำเนินงาน
ของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงาน
ของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง และสามารถนำไปเป็นแนวทาง
ในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลลำโรง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลลำโรง ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้
อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

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 เก็บสำโรง เป็นกำนันคนแรก ซึ่งเรียกกำนันว่า “ท่านขุน” นายโสม เก็บสำโรง จึงมีตำแหน่งเรียกว่า “ขุนสำโรงรักษา” มาจนบัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ยกฐานะจากสภาตำบลลำโรงมาเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 และมีหมู่บ้านในเขตปกครองทั้งหมด 17 หมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลำดับที่ 582 หน้า 63 ของประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 ตอนที่ 9 ง เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2539

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

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	บ้านดอนจั่ว
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	บ้านตูม
หมู่ที่ 14	บ้านโคกตะแบง
หมู่ที่ 15	บ้านนารายณ์เหนือ
หมู่ที่ 16	บ้านมอดินแดง
หมู่ที่ 17	บ้านโคกมงคล

ประชากร

ประชากรทั้งสิ้น 6,898 คน แยกเป็นชาย 3,380 คน หญิง 3,518 คน มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 136 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนหลังคาเรือน 2,190 หลัง

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านนารายณ์	210	225	435	160
2	บ้านสำโรง	337	347	684	246
3	บ้านสระพัง	155	152	307	86
4	บ้านดอนจิว	138	142	280	86
5	บ้านแปรง	94	122	216	69
6	บ้านหนองอุโลก	93	96	189	67
7	บ้านตะคร้อ	223	241	464	128
8	บ้านทรงธรรม	322	312	634	203
9	บ้านหนองกรด	155	160	315	120
10	บ้านหนองประดู่	342	357	699	214
11	บ้านโพธิ์	163	170	333	101
12	บ้านดอนขี้เหล็ก	186	187	373	112
13	บ้านตูม	222	206	428	149

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
14	บ้านโคกตะแบง	174	177	351	95
15	บ้านนารายณ์เหนือ	225	266	491	151
16	บ้านมอดินแดง	116	114	230	63
17	บ้านโคกมงคล	225	244	469	140
	รวม	3,380	3,518	6,898	2,190

(หมายเหตุ ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอโนนไทย ณ เมษายน พ.ศ. 2566)

อาชีพ

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

สภาพทางสังคม

การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา
- โรงเรียนบ้านนารายณ์
- โรงเรียนบ้านสำโรง
- โรงเรียนบ้านทรงธรรม
- โรงเรียนบ้านหนองประดู่
- จำนวน 4 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา
- โรงเรียนโนนไทยคุรุอุปถัมภ์ 2
- จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนารายณ์
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสำโรง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองประดู่
- จำนวน 3 แห่ง

ศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์
- วัดนารายณ์ บ้านนารายณ์เหนือ ม.15
- วัดสำโรง บ้านสำโรง ม.2
- วัดมงคลสุทธาวาส บ้านสระพัง ม.3
- วัดบ้านแปรง บ้านแปรง ม.5
- วัดบ้านตะคร้อ บ้านตะคร้อ ม.7
- วัดทรงธรรม บ้านทรงธรรม ม.8
- วัดหนองกรด บ้านหนองกรด ม.9
- วัดมงคลวารี บ้านหนองประดู่ ม.10
- วัดหนองไผ่ล้อม บ้านดอนขี้เหล็ก ม.12
- วัดบ้านตูม บ้านตูม ม.13
- สำนักสงฆ์กทลิวิน บ้านโคกตะแบง ม.14

จำนวน 11 แห่ง

สาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสำโรง (รับผิดชอบ 12 หมู่บ้าน ได้แก่ ม.1, 2, 4, 5, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 16, 17)
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสระพัง (รับผิดชอบ 5 หมู่บ้าน ได้แก่ ม.3, 6, 9, 10, 11)

จำนวน 2 แห่ง

ตำรวจ

- จุดพักสายตรวจชุมชน (สถานีตำบลภูธรโนนไทย) จำนวน 1 แห่ง

การประปา

- การผลิตน้ำประปาใช้บริโภค 11 แห่ง จำนวน 17 หมู่บ้าน

แหล่งน้ำ

- ลำห้วยลำเชียงไกร จำนวน 1 สาย
- หนอง, คลอง, บึง และอื่นๆ จำนวน 42 แห่ง

ที่ตั้งและแผนที่

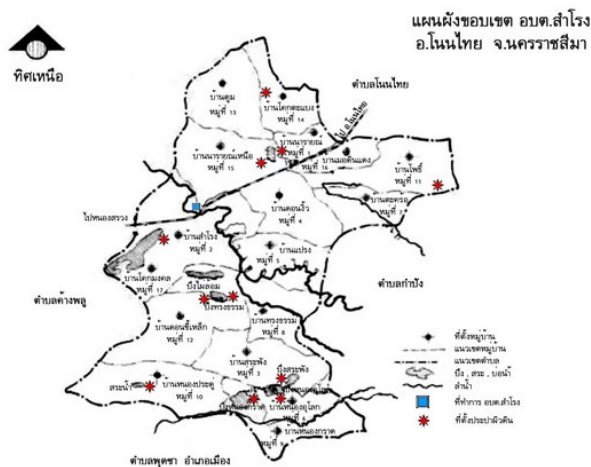
ตำบลสำโรงเป็นตำบลหนึ่งในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งบริเวณด้านตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอโนนไทย ห่างจากที่ว่าการอำเภอโนนไทยประมาณ 9 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลโนนไทย อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลพุดซา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลกำบัง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลค้ำพล อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา



ตำบลสำโรงมีกำหนดเขตตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2540 โดยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 114 ตอนพิเศษ 64 ง ประกาศเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2540 ระหว่างหน้า 84 – 87

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

1. วิสัยทัศน์ “โครงสร้างพื้นฐานดี ไม่มีสิ่งแวดล้อมเป็นมลพิษ เศรษฐกิจพอเพียง การมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน”

2. ยุทธศาสตร์

- 2.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการบริหารราชการตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี
- 2.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการเสริมสร้างความสามารถทางเศรษฐกิจ
- 2.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.4 ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 2.5 ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต

3. เป้าประสงค์

- 3.1 การพัฒนาชุมชนให้น่าอยู่มีความเข้มแข็งโดยให้ได้รับบริการสาธารณสุขโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น
- 3.2 การพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่มีอยู่ให้ยั่งยืน
- 3.3 พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล ด้านสาธารณสุข สังคม และวัฒนธรรมให้ดีขึ้น
- 3.4 ส่งเสริมศักยภาพของหมู่บ้านให้สามารถพึ่งตนเองได้
- 3.5 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

4. ตัวชี้วัด

- 4.1 ส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 4.2 ประชาชนในตำบลมีรายได้เพิ่มขึ้น
- 4.3 ก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคมอย่างทั่วถึง
- 4.4 ประชาชนมีแหล่งกักเก็บน้ำใช้สำหรับอุปโภค – บริโภค
- 4.5 ส่งเสริมขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- 4.6 สนับสนุนให้มีวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับการป้องกันและการช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติ
- 4.7 ประชาชนได้รับการช่วยเหลือด้านการเฝ้าระวังโรค การป้องกันโรค การควบคุมโรค และการช่วยเหลือประชาชน หรือบรรเทาความเดือดร้อนของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และได้รับการบริการสาธารณสุขอื่นอย่างทั่วถึง
- 4.8 ประสาน สนับสนุน ร่วมมือกับส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. กลยุทธ์

- 5.1 การบริหารจัดการที่ดี และส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น

แนวทางที่ 1 พัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานและพัฒนาอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรให้พร้อมบริการประชาชน

- 5.2 การสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน

แนวทางที่ 1 ส่งเสริมการเกษตรและสร้างอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

- 5.3 บริการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แนวทางที่ 1 การปลูกจิตสำนึกและค่านิยมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้และเข้าใจในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

- 5.4 การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ

แนวทางที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยมุ่งสร้างและบูรณาถนน แหล่งน้ำ และ
สาธารณสุขปโภคสาธารณสุขการ เพื่อความเป็นอยู่ของประชาชน

5.5 การพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ และการทำนุบำรุงรักษาศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

แนวทางที่ 1 พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ

แนวทางที่ 2 พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนการบริการสาธารณสุขของหมู่บ้าน การป้องกันและ
ระงับโรคติดต่อ ควบคุม ป้องกันโรคระบาดในพื้นที่

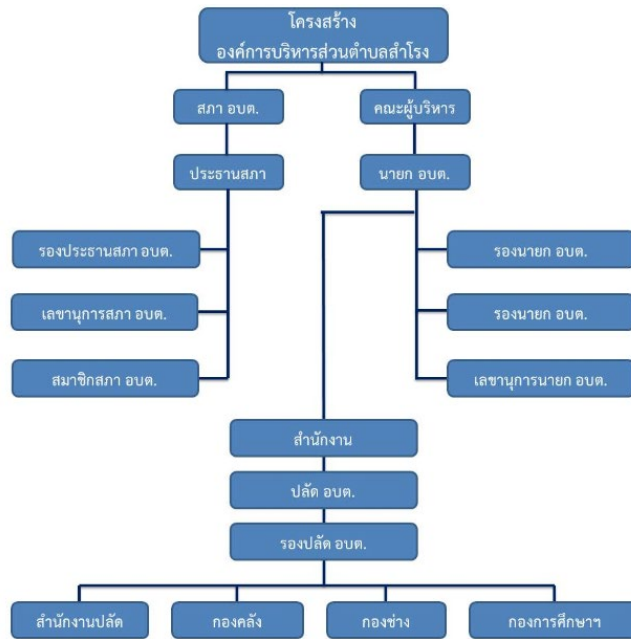
แนวทางที่ 3 พัฒนาสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์
ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส

แนวทางที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนงานศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ

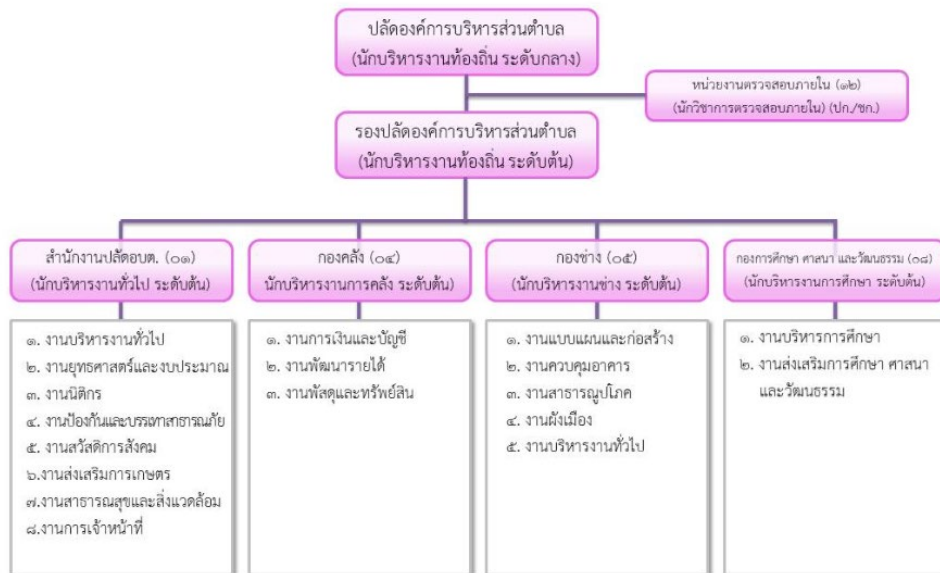
ตราสัญลักษณ์



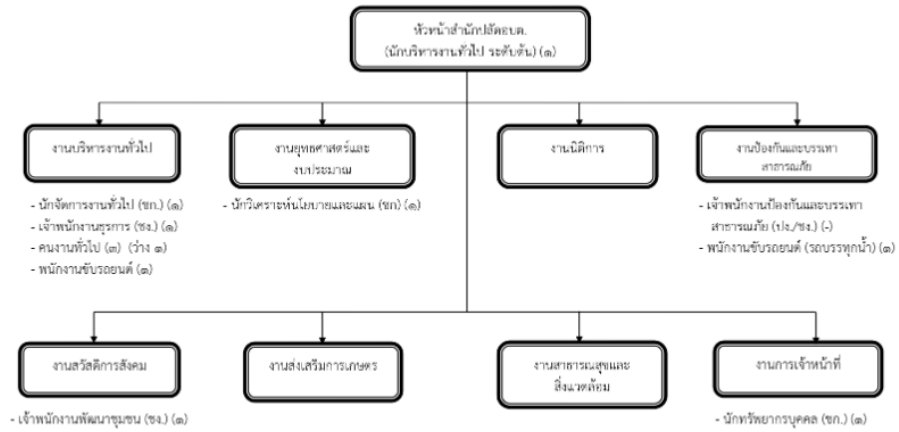
โครงการองค์กร



๑๐. แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง ๓ ปี

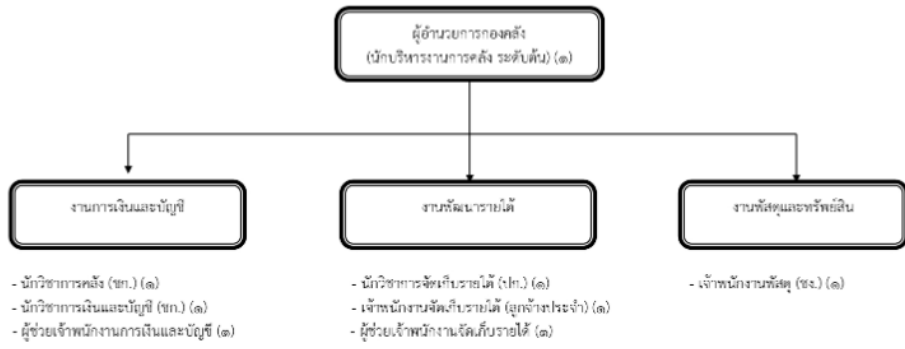


โครงสร้างสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (๐๑)



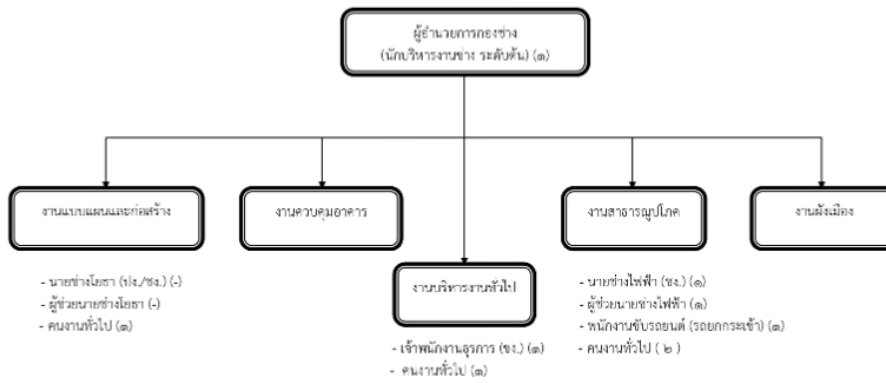
ระดับ	อำนาจการท้องถิ่น			วิชาการ			ทั่วไป			ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง		รวม
	ต้น	กลาง	สูง	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	เชี่ยวชาญพิเศษ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส		ภารกิจ	ทั่วไป	
จำนวน	๑	-	-	-	๓	-	-	-	๒	-	-	๖	๑๒

โครงสร้างกองคลัง (๐๔)



ระดับ	อำนาจการท้องถิ่น			วิชาการ			ทั่วไป			ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง		รวม
	ต้น	กลาง	สูง	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	เชี่ยวชาญพิเศษ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส		ภารกิจ	ทั่วไป	
จำนวน	๑	-	-	๑	๒	-	-	-	๑	-	๑	๒	๘

โครงสร้างกองช่าง (๐๔)



ระดับ	อำนวยการท้องถิ่น			วิชาการ				ทั่วไป			ถูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง		รวม
	ต้น	กลาง	สูง	ปฏิบัติกร	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส		ภารกิจ	ทั่วไป	
จำนวน	๑	-	-	-	-	-	-	-	๒	-	-	๑	๕	๘

โครงสร้างกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (๐๘)



ระดับ	อำนวยการท้องถิ่น			วิชาการ				ทั่วไป			ครู	ถูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง		รวม
	ต้น	กลาง	สูง	ปฏิบัติกร	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน	อาวุโส			คศ.๑	ภารกิจ	
จำนวน	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	๒	-	๒	๒	๗

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการโดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 17 หมู่บ้าน มีประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 6,898 คน แยกเป็นชาย 3,507 คน หญิง 3,518 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (6,898)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) จำนวน 10 หมู่บ้าน จากทั้ง 17 หมู่บ้าน สุ่มจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านนารายณ์	435	40
บ้านสำโรง	684	50
บ้านสระพัง	307	30
บ้านดอนจัว	280	40
บ้านแปรง	216	50
บ้านตุม	428	40
บ้านโคกตะแบง	351	40
บ้านนารายณ์เหนือ	491	40
บ้านมอดินแดง	230	30
บ้านโคกมงคล	469	40
รวม	3,891	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและส่วนงานที่มาใช้บริการ

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 3 - 4 กันยายน 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉยๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอใจ

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วน
ตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา,2558) มีดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง คณะผู้ประเมินได้นำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

โดยภาพรวม

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง จำแนกตามงานที่มารับบริการ
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.0 และเพศชาย ร้อยละ 44.0 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 32.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 35.0 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 12.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

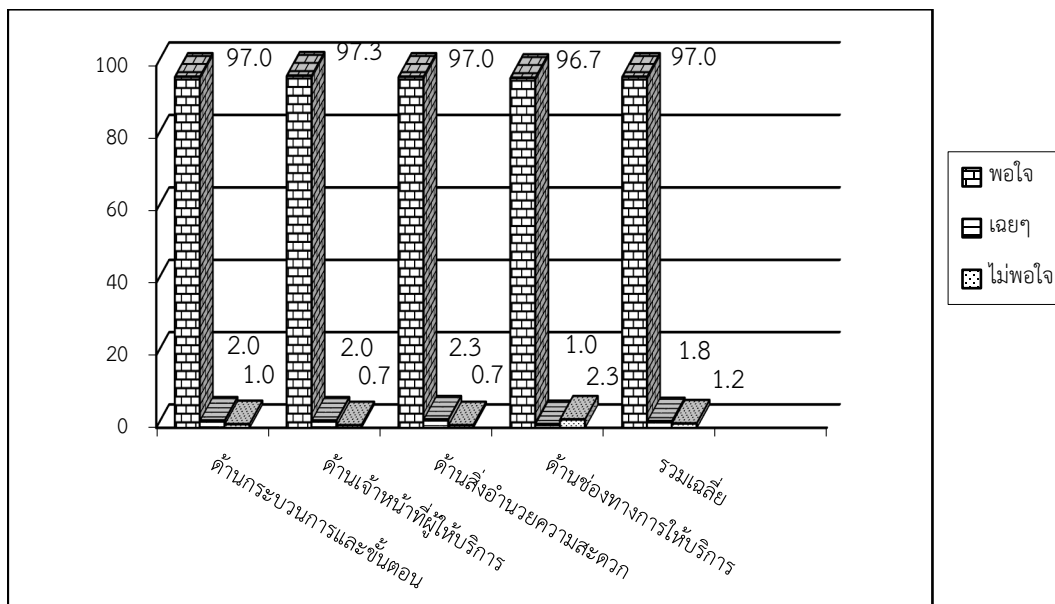
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	176	44.0
	หญิง	224	56.0
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.0
	18-30 ปี	18	5.0
	31-45 ปี	110	28.0
	46-60 ปี	252	63.0
	61 ปีขึ้นไป	20	5.0
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	36	9.0
	ประถมศึกษา	234	58.5
	มัธยมศึกษา	128	32.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	0	0.0
	ปริญญาตรี	2	0.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	1.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	26	7.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	8	2.0
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	20	5.0
	นักเรียน/นักศึกษา	2	1.0
	รับจ้างทั่วไป	138	35.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	46	12.0
	เกษตรกร	158	40.0
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านสาธารณสุข	120	30.0
	งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน	120	30.0
	งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	80	20.0
	งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา	80	20.0

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	388	97.0	8	2.0	4	1.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	389	97.3	8	2.0	3	0.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	388	97.0	9	2.3	3	0.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	387	96.7	4	1.0	9	2.3
รวมเฉลี่ย	388	97.0	7	1.8	5	1.2

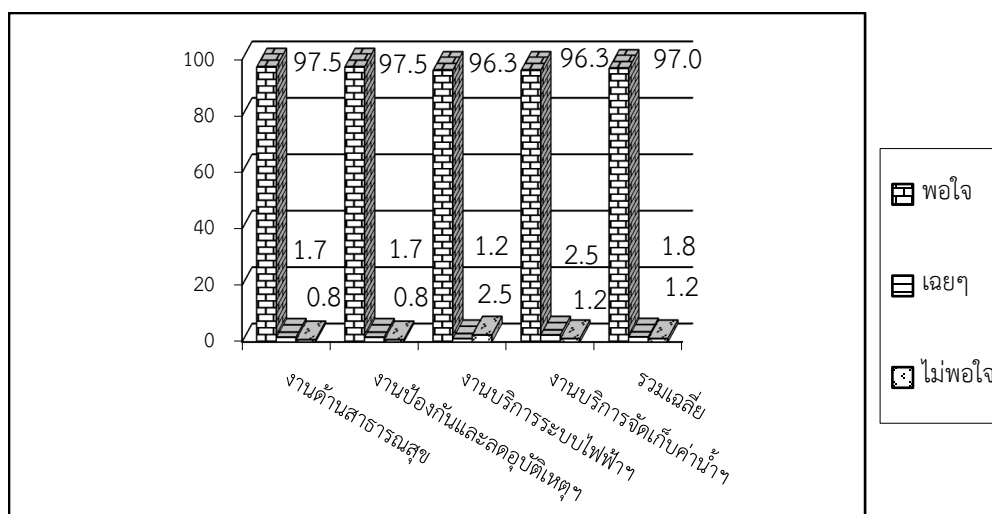


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข และงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านสาธารณสุข	117	97.5	10	2	1.7	1	0.8
งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน	117	97.5	10	2	1.7	1	0.8
งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ	77	96.3	10	1	1.2	2	2.5
งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและ การดูแลระบบน้ำประปา	77	96.3	10	2	2.5	1	1.2
รวม	388	97.0	10	7	1.8	5	1.2



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

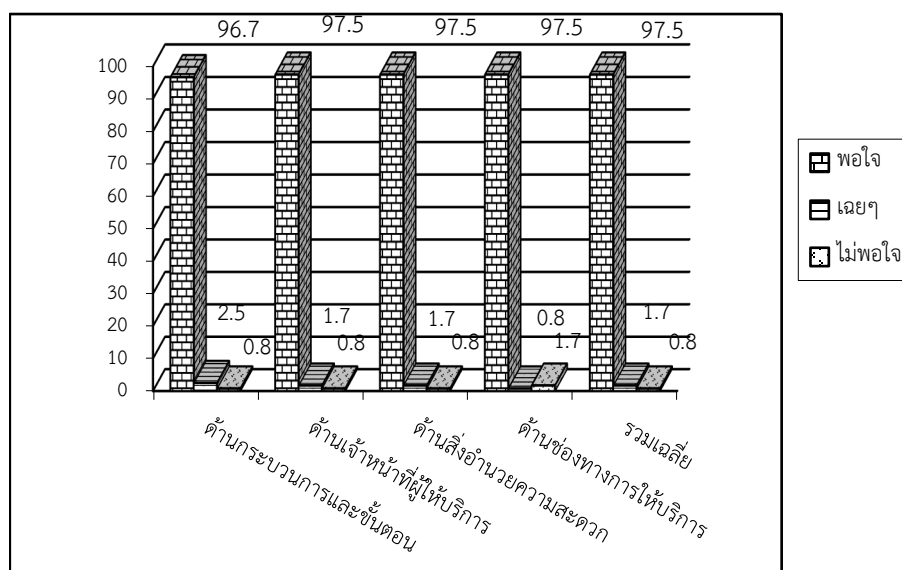
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
จำแนกตามงานที่มารับบริการ

1. งานด้านสาธารณสุข

1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงงานด้านสาธารณสุข

1.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	111	92.5	8	6.7	1	0.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	118	98.3	0	0.0	2	1.7
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	119	99.2	0	0.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.3 และความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ฯลฯ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	116	96.7	1	0.8	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	116	96.7	3	2.5	1	0.8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	119	99.2	0	0.0	1	0.8
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	115	96.0	5	4.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	116	96.7	3	2.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ

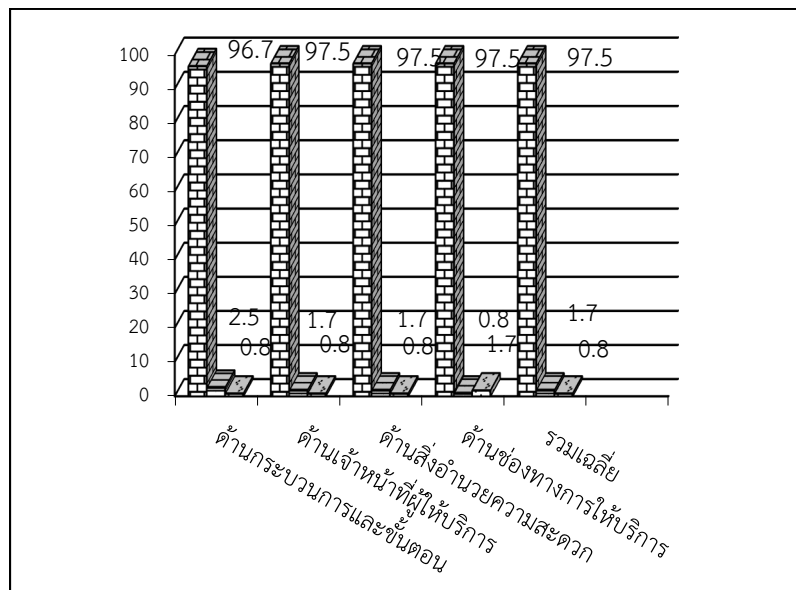
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	116	97.5	1	0.8	3	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	118	98.3	0	0.0	2	1.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	116	96.7	0	0.0	4	3.3
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	1	0.8	2	1.7

2. งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

2.1 เมื่อพิจารณางานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

2.2 งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	114	95.0	6	5.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	114	95.0	5	4.2	1	0.8
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ฯลฯ มากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	119	99.2	0	0.0	1	0.8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	114	95.0	5	4.2	1	0.8
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อบ้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริหารโดยรวม การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ

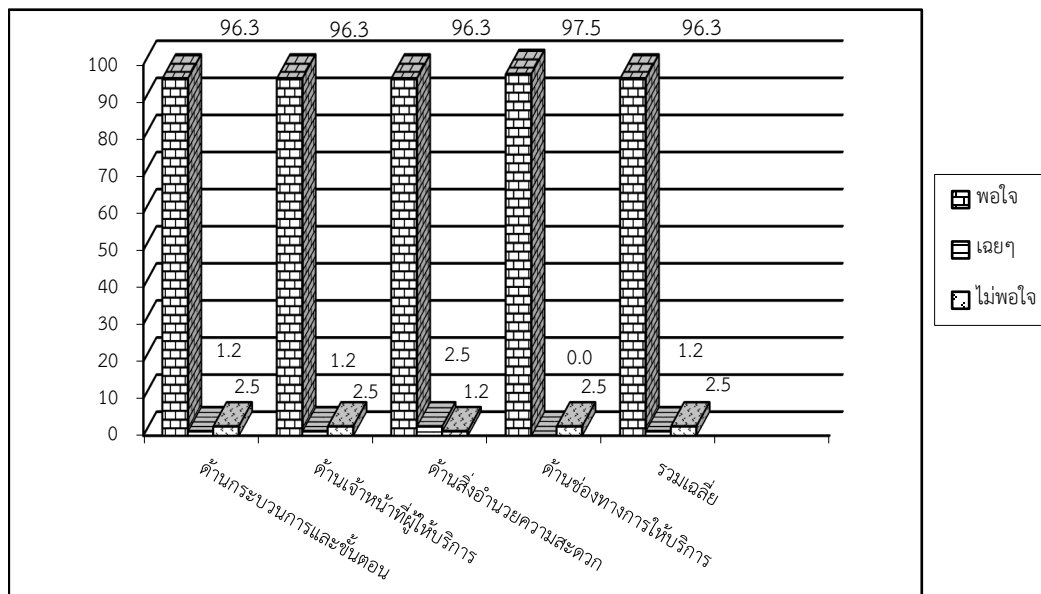
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	114	95.0	0	0.0	6	5.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ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

3. งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

3.1 เมื่อพิจารณางานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง โดยภาพรวม

งานบริการระบบไฟฟ้า ส่องสว่างสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	77	96.3	1	1.2	2	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.3	1	1.2	2	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.3	2	2.5	1	1.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.3	1	1.2	2	2.5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

3.2 งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	0	0.0	4	5.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	78	97.5	0	0.0	2	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	77	96.3	0	0.0	3	3.7
รวมเฉลี่ย	77	96.3	1	1.2	2	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ

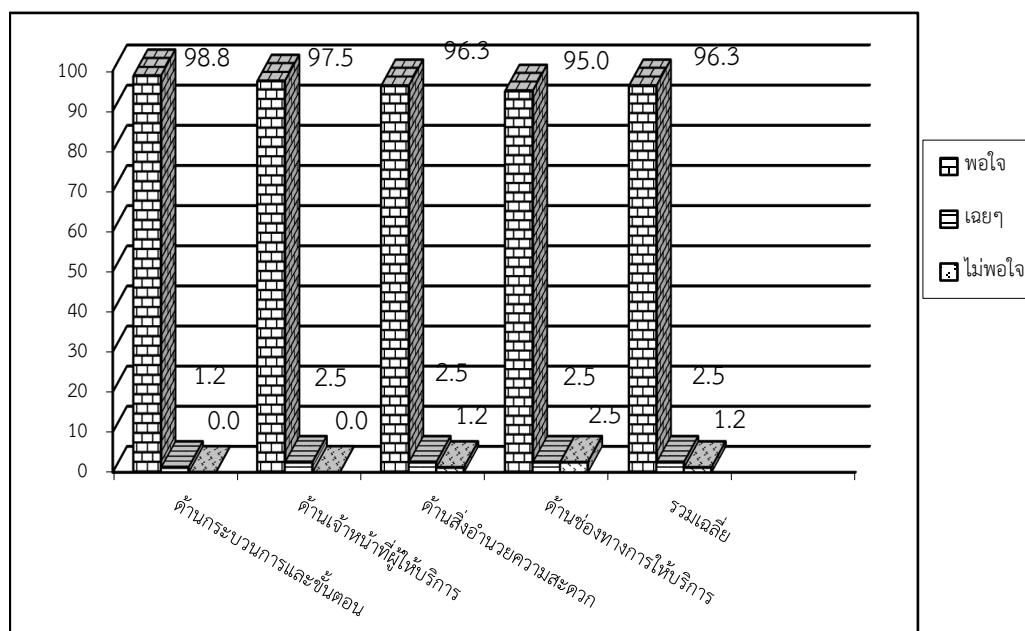
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ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

4. งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา

4.1 เมื่อพิจารณางานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปาโดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และการดูแลระบบน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและ การดูแลระบบน้ำประปา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	79	98.8	1	1.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.3	2	2.5	1	1.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.3	2	2.5	1	1.2



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา

4.2 งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุดร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	77	96.3	3	3.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ฯลฯ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปา และการดูแลระบบน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	75	93.8	2	2.5	3	3.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	0	0.0	2	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	73	91.2	5	6.3	2	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	76	95.0	2	2.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	76	95.0	2	2.5	2	2.5

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน มีการสร้างเครือข่ายให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม ควรให้อสม.มีบริการตามความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

2. งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรมีการสำรวจพื้นที่ที่ประสบปัญหา เพื่อเตรียมการแก้ไขล่วงหน้า การติดตั้งป้าย และสัญญาณไฟจราจรมีอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาอุบัติเหตุแก่ประชาชนในพื้นที่

3. งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรซ่อมแซม แก้ไขไฟฟ้าที่ชำรุดให้รวดเร็วขึ้น ควรติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง บริเวณป้ายประกาศ ในวัด และบริเวณศาลากลางบ้านในชุมชน

4. งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรดูแลบำรุงรักษาระบบจ่ายน้ำ ให้มีน้ำประปาใช้ปริมาณเพียงพอตลอด 24 ชั่วโมง และให้น้ำประปามีความใสและสะอาด ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ดูแลและความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา พนักงานจดมาตรวัดน้ำ จดมาตรวัดน้ำตรงต่อเวลา ข้อมูลถูกต้องและน่าเชื่อถือ

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านจำนวน 17 หมู่บ้าน และขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 จำนวน 10 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 3-4 กันยายน 2566 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.0 และเพศชาย ร้อยละ 44.0 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 58.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 32.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 35.0 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 12.0

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุข และงานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ และงานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน)

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามส่วนงาน**

1. งานด้านสาธารณสุข

1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7

1.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.3 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.7

1.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

1.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7

2. งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7

2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5

2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7

2.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความ พึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาด ของสถานที่ให้บริหารโดยรวม การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.7

2.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สำโรง งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการ ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของ ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ใช้บริการ ร้อยละ 96.7

3. งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3

3.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.3

3.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 97.5 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.3

3.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3

3.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8

4. งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา

4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0

4.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

4.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.3

4.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3

4.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน มีการสร้างเครือข่ายให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม ควรให้อสม.มีบริการตามความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

2. งานป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรมีการสำรวจพื้นที่ที่ประสบปัญหา เพื่อเตรียมการแก้ไขล่วงหน้า การติดตั้งป้าย และสัญญาณไฟจราจรมีอย่างเหมาะสมและเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาอุบัติเหตุแก่ประชาชนในพื้นที่

3. งานบริการระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรซ่อมแซม แก้ไขไฟฟ้าที่ชำรุดให้รวดเร็วขึ้น ควรติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง บริเวณป้ายประกาศในวัด และบริเวณศาลากลางบ้านในชุมชน

4. งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปาและการดูแลระบบน้ำประปา พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรดูแลบำรุงรักษาระบบจ่ายน้ำ ให้มีน้ำประปาใช้ปริมาณเพียงพอตลอด 24 ชั่วโมง และให้น้ำประปามีความใสและสะอาด ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ดูแลความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา พนักงานจดมาตรวัดน้ำ จดมาตรวัดน้ำตรงต่อเวลา ข้อมูลถูกต้องและน่าเชื่อถือ

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2565).การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย
จังหวัดนครราชสีมา.นครราชสีมา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง. (2566). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.เอกสารอัดสำเนา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ:
คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London :Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล

