

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง  
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
พ.ศ. 2567

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ประกอบด้วย งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รั้วถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร และงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

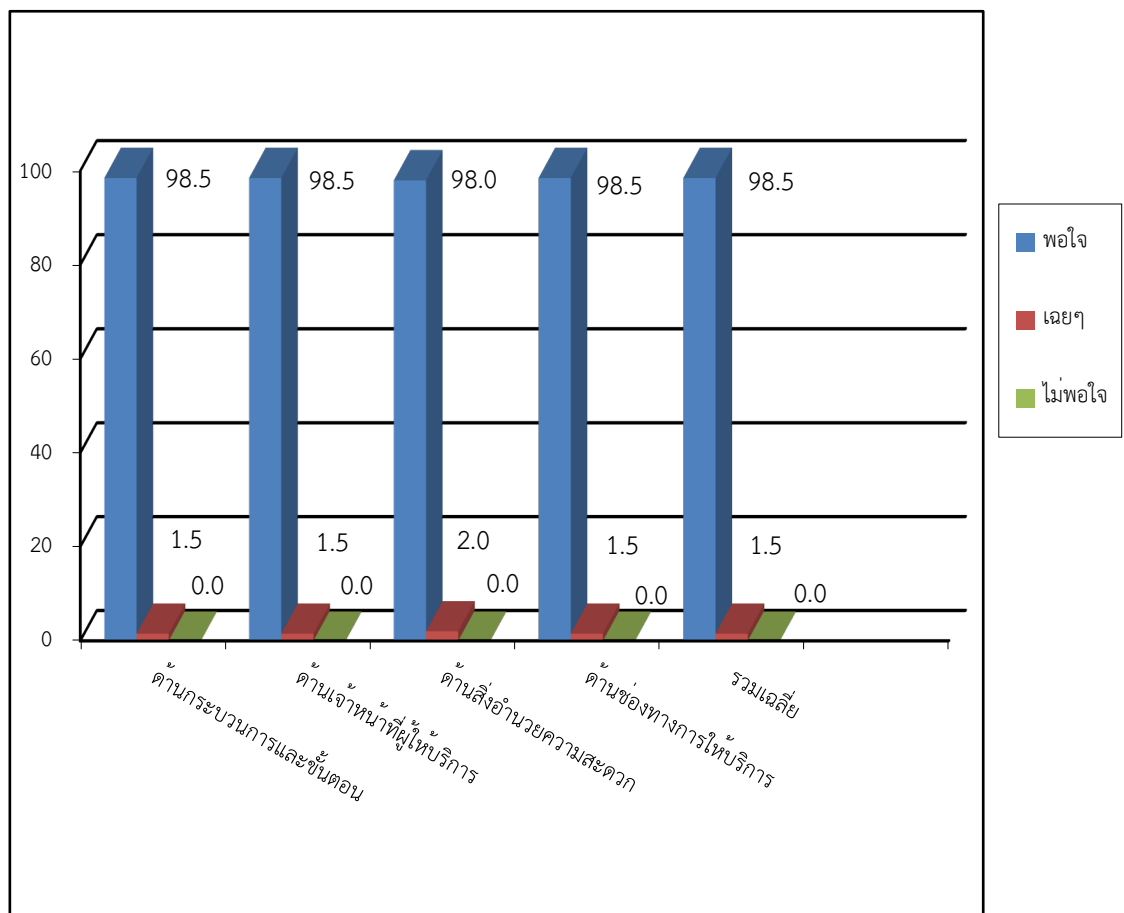
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) 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 19-20 สิงหาคม 2567 จากนั้นนำข้อมูลที่จัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยวิเคราะห์ในภาพรวม จำแนกตามงานรายด้าน และรายข้อ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.0 และเพศชาย ร้อยละ 43.0 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 34.0 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 11.5

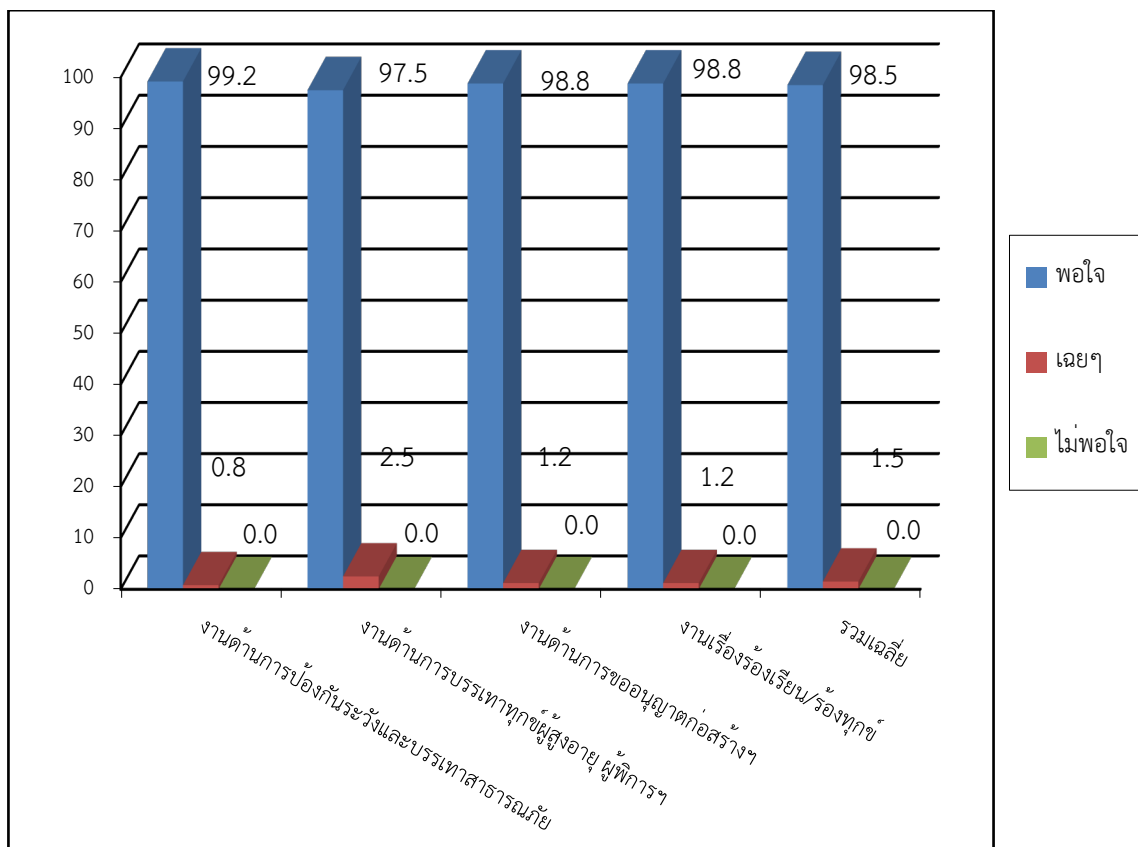
**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม**

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 98.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันมากที่สุด ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร และงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) และงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

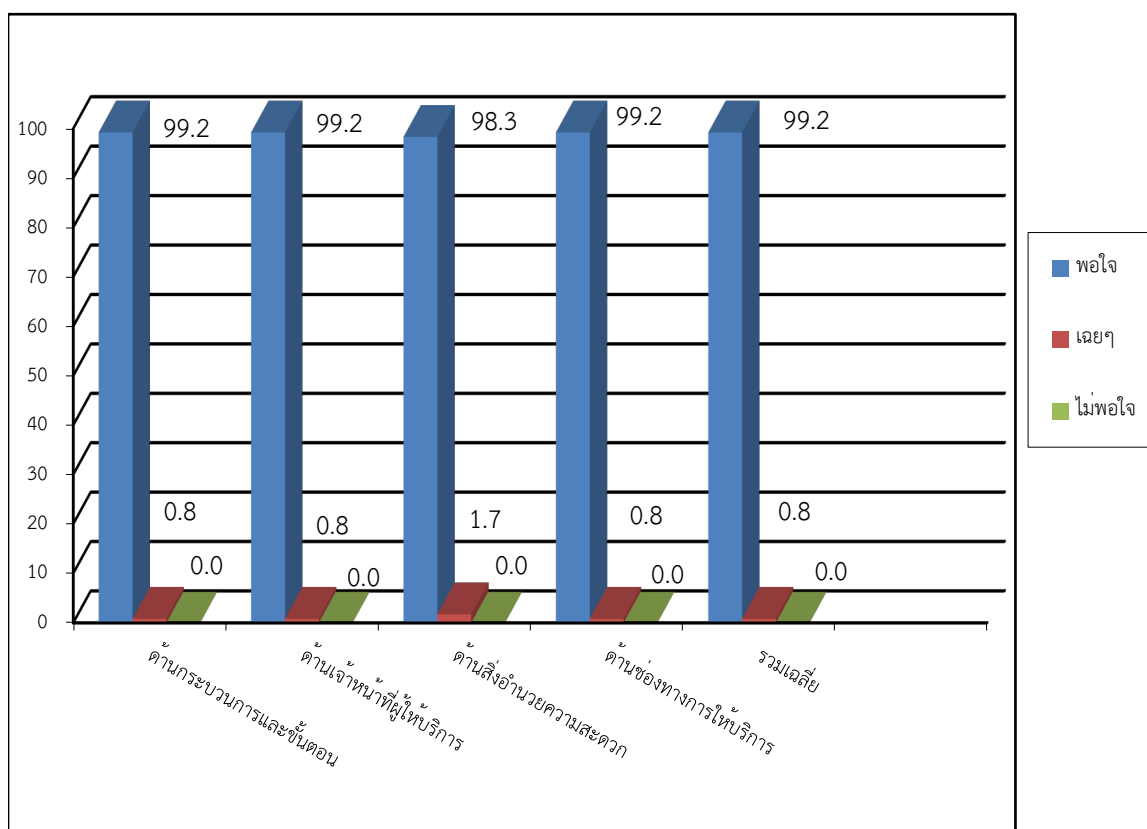


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ และขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3

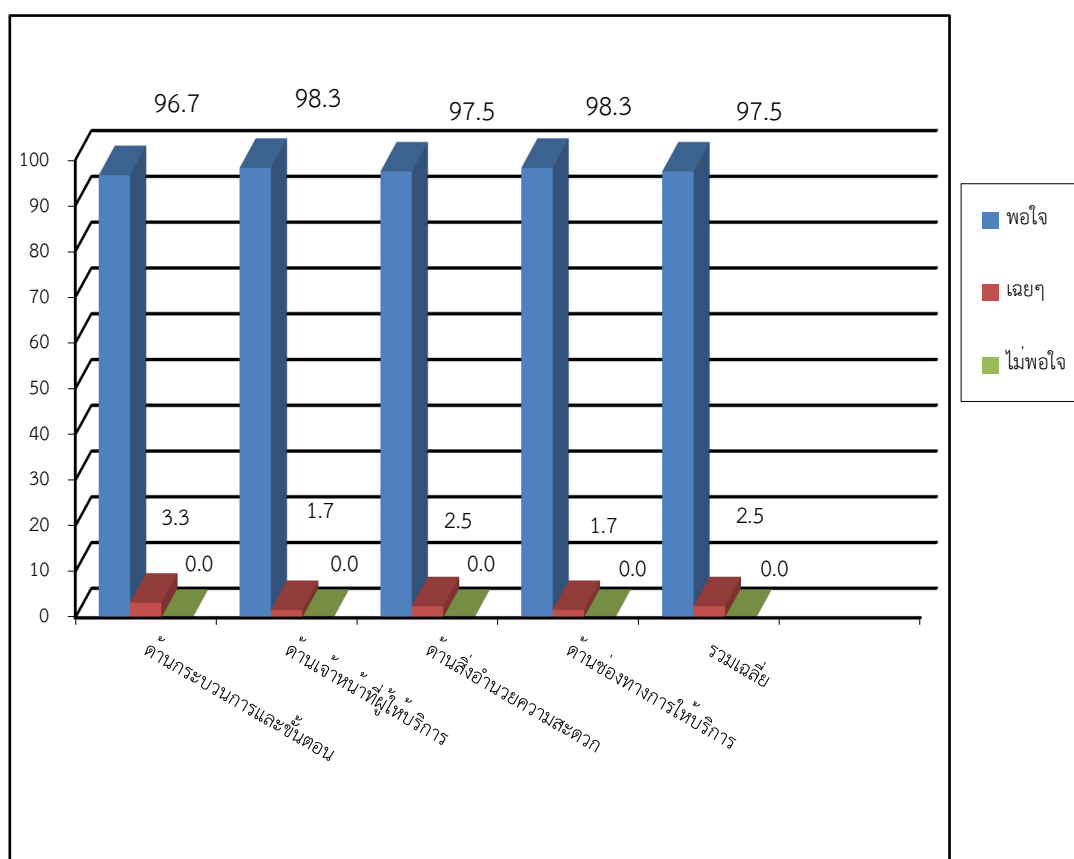


แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย

## 2. งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส

### โอกาส

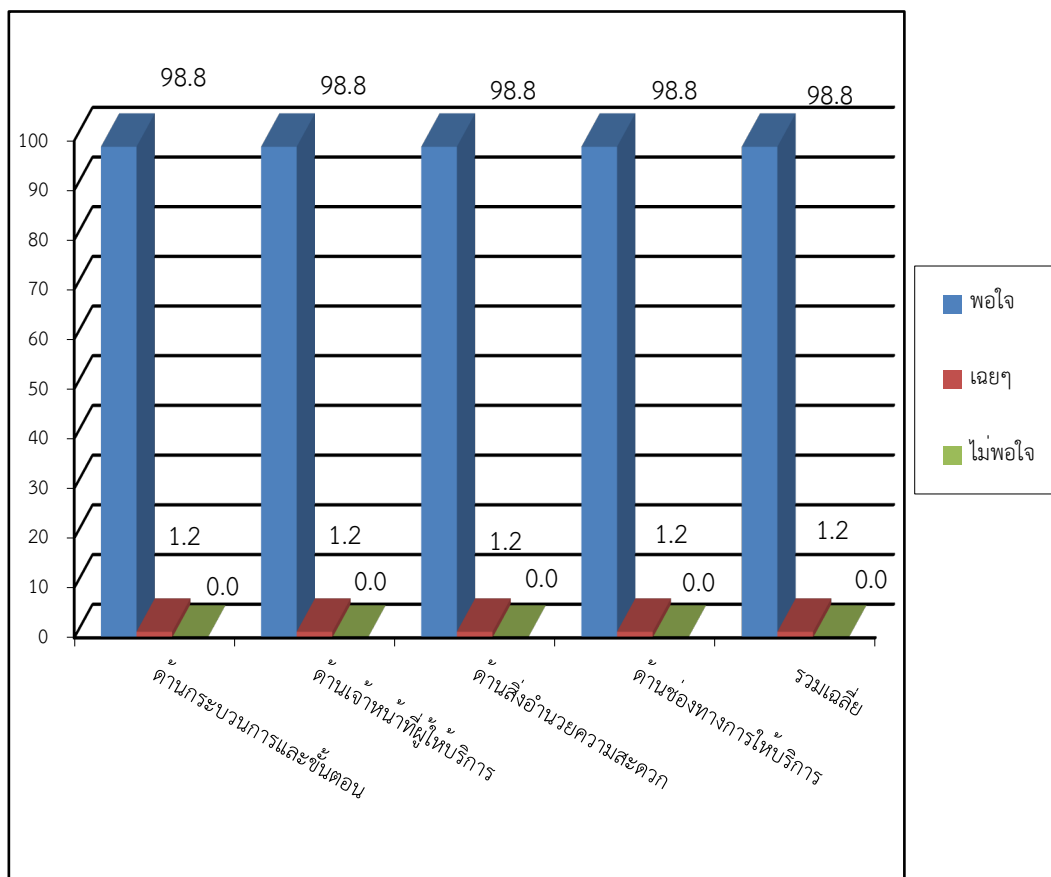
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส

### 3. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร

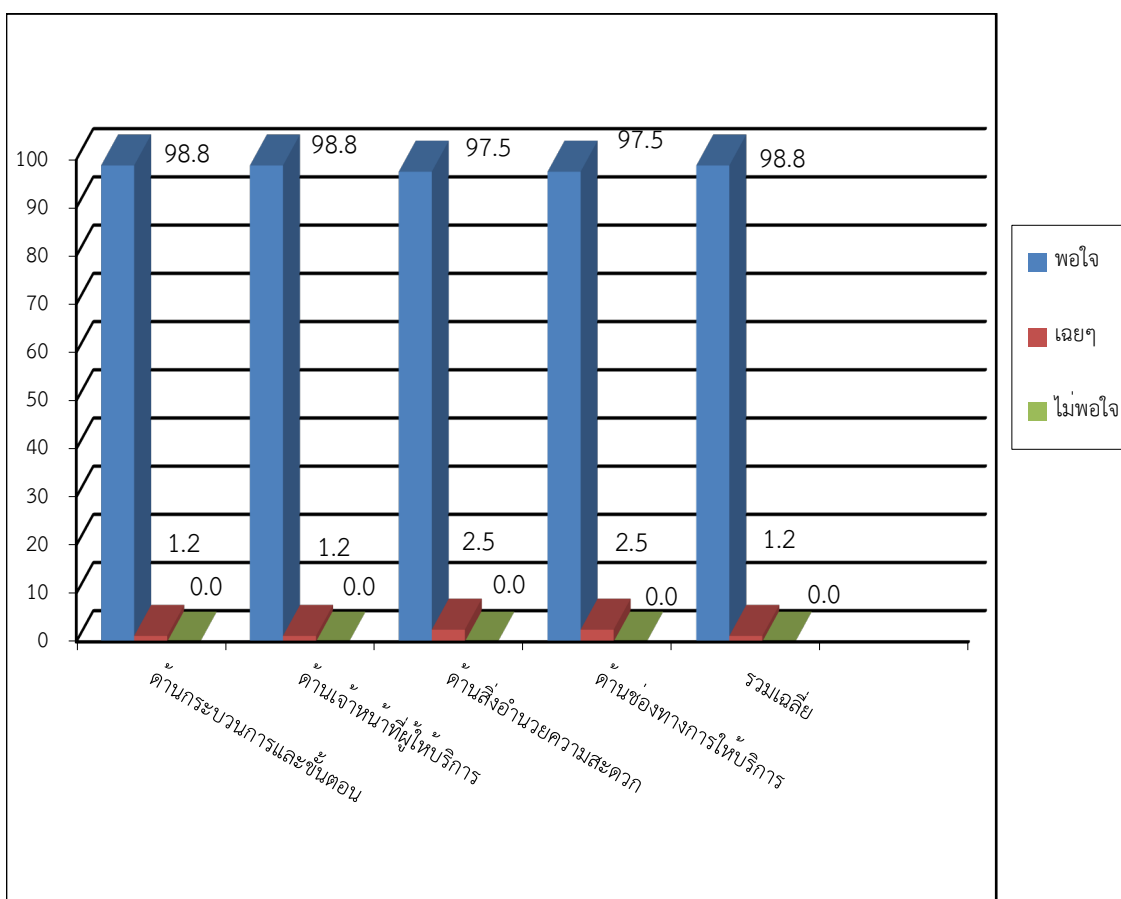
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโพง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันมากที่สุด ร้อยละ 98.8 ตามลำดับ รายละเอียดแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโพง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร

#### 4. งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ดังนี้

1. งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรมีการฝึกอบรมกลุ่มอาสาสมัครในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันและบรรเทาภัย และสถานการณ์ที่เร่งด่วน

2. งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น รวมถึงข้อร้องเรียนอื่นๆ ผ่านแอปพลิเคชันอื่นๆ และควรรักษามาตรฐานในการดำเนินงานที่ดี ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรจัดทำคู่มือเพื่อให้ประชาชนได้ศึกษา

4. งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการมากขึ้นกว่านี้

5. ควรมีการสำรวจความคาดหวังของผู้มารับการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ของงานแต่ละด้านด้วย

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของ  
หน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมิน  
งานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบรรเทาทุกข์  
ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง  
หรือถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร และงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานการ  
ประเมินครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้  
ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บ  
ข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน  
ดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลลำโรง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฏ
<b>บทที่ 1    บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการประเมิน	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	2
ขอบเขตของการประเมิน	3
ระยะเวลาในการประเมิน	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
<b>บทที่ 2    สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง</b>	<b>4</b>
ประวัติความเป็นมา	4
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	4
สภาพทางสังคม	6
ยุทธศาสตร์	9
โครงสร้างองค์กร	11
<b>บทที่ 3    วิธีดำเนินการประเมินผล</b>	<b>15</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	17

<b>สารบัญ (ต่อ)</b>		<b>หน้า</b>
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการประเมิน</b>	<b>19</b>
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	19
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม	21
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	22
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	44
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการประเมิน</b>	<b>45</b>
	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน	46
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม	46
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	46
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	52
	<b>บรรณานุกรม</b>	<b>53</b>
	<b>ภาคผนวก</b>	<b>54</b>
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
	ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล	58
	<b>รายชื่อคณะกรรมการประเมิน</b>	

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง	16
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	20
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	21
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	22
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย	24
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	25
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	26
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	27
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	28
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส	29

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส ด้านกระบวนการและขั้นตอน	30
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	31
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	32
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส ด้านช่องทางการให้บริการ	33
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร	34
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร ด้านกระบวนการและขั้นตอน	35
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36

## สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รั้วถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	37
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รั้วถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ	38
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	39
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	40
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	41
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	42
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ	43

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโพง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม	21
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโพง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	23
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโพง งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย	24
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโพงงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส	29
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโพง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร	34
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลำโพง งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	39



# 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

ตามคำบอกเล่าของคนเฒ่าคนแก่ เล่าว่าตำบลสำโรง เริ่มมาตั้งแต่สมัยอำเภอนนไทย ยังเรียกว่า “อำเภอสันเทียะ” ก่อนจะเปลี่ยนมาเป็น “อำเภอนนลาว” และเปลี่ยนมาเป็น “อำเภอนนไทย” 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 ยกฐานะจากสภาตำบลสำโรงมาเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 และมีหมู่บ้านในเขตปกครองทั้งหมด 17 หมู่บ้าน ประชากรทั้งสิ้น 6,896 คน แยกเป็นชาย 3,382 คน หญิง 3,514 คน มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 136 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนหลังคาเรือน 2,190 หลัง ส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร เช่น ปลูกข้าว ปลูกมันสำปะหลัง ปลูกข้าวโพด เลี้ยงสัตว์ (วัว, ควาย, แพะ)

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงานหน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร และงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย
2. งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส
3. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูก  
สร้างอาคาร
4. งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 19-20 สิงหาคม 2567

## 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 6,896 คน แยกเป็นชาย 3,382 คน หญิง 3,514 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	346	683	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	222	241	463	128
8	บ้านทรงธรรม	323	313	636	203
9	บ้านหนองกรด	155	160	315	120
10	บ้านหนองประดู่	342	355	697	214
11	บ้านโพธิ์	163	170	333	101
12	บ้านดอนขี้เหล็ก	186	186	372	112
13	บ้านตูม	222	206	428	149

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวน ครัวเรือน
		ชาย	หญิง		
14	บ้านโคกตะแบง	174	176	350	95
15	บ้านนารายณ์เหนือ	225	266	491	151
16	บ้านมอดินแดง	118	114	232	63
17	บ้านโคกมงคล	225	244	469	140
	รวม	3,382	3,514	6,896	2,190

### อาชีพ

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

### สภาพทางสังคม

#### การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา
- โรงเรียนบ้านนารายณ์
- โรงเรียนบ้านสำโรง
- โรงเรียนบ้านทรงธรรม
- โรงเรียนบ้านหนองประจู่  
จำนวน 4 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา
- โรงเรียนโนนไทยคุรุอุปถัมภ์ 2  
จำนวน 1 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนารายณ์
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสำโรง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองประจู่  
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 บ้านหนองประคู้ ม.10
- วัดหนองไผ่ล้อม บ้านดอนขี้เหล็ก ม.12
- วัดบ้านตุ้ม บ้านตุ้ม ม.13
- สำนักสงฆ์ทลิวัน 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 ตำบลกำปัง 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 การพัฒนาชุมชนให้น่าอยู่มีความเข้มแข็งโดยให้ได้รับบริการสาธารณะโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น

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 หรือบรรเทาความเดือดร้อนของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และได้รับการบริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง

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 และสาธารณสุขปโภคสาธารณูปการ เพื่อความเป็นอยู่ของประชาชน

5.5 การพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ และการทำนุบำรุงรักษาศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

แนวทางที่ 1 พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน การศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ

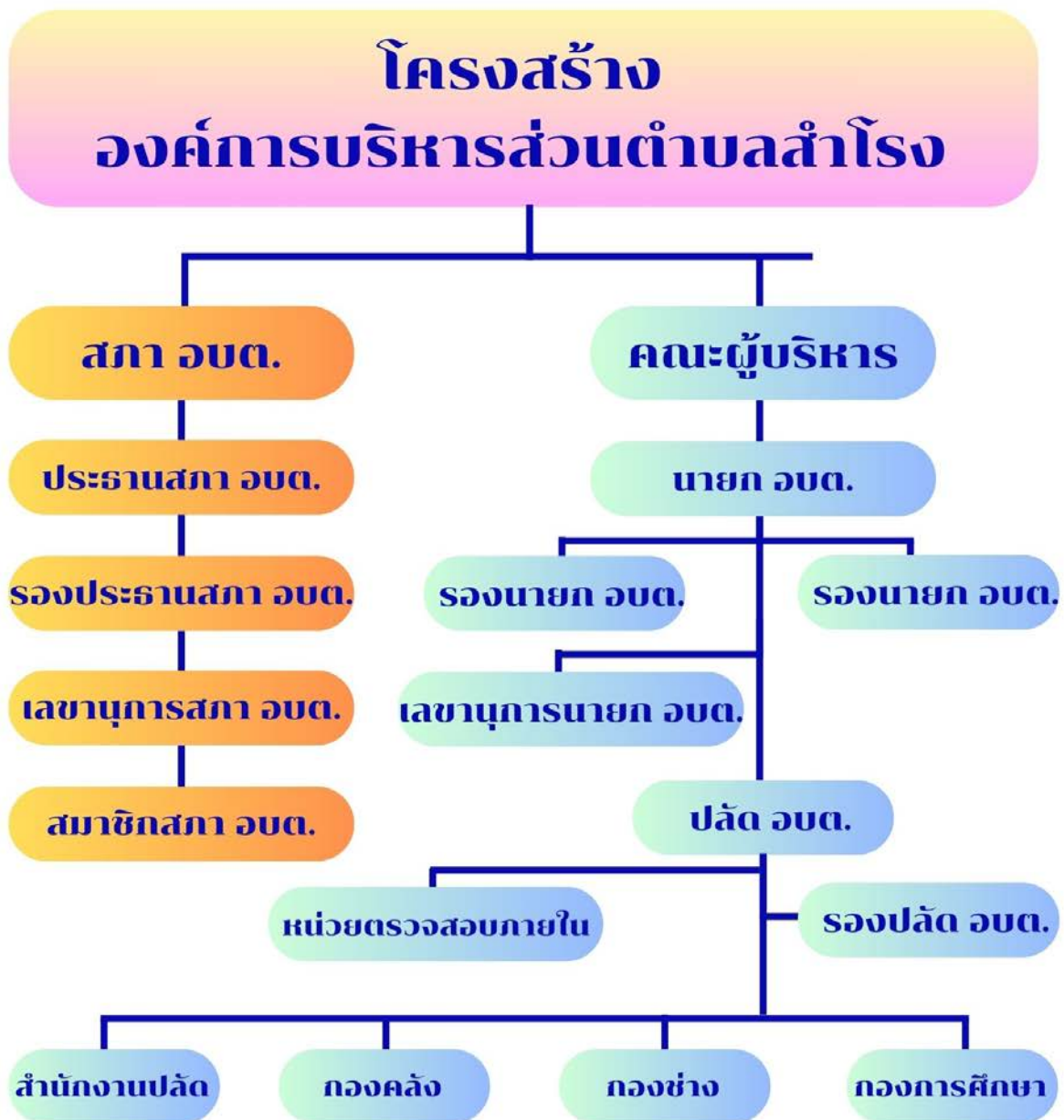
แนวทางที่ 2 พัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนการบริการสาธารณสุขของหมู่บ้าน การป้องกันและระงับโรคติดต่อ ควบคุม ป้องกันโรคระบาดในพื้นที่

แนวทางที่ 3 พัฒนาสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส

แนวทางที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนงานศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ

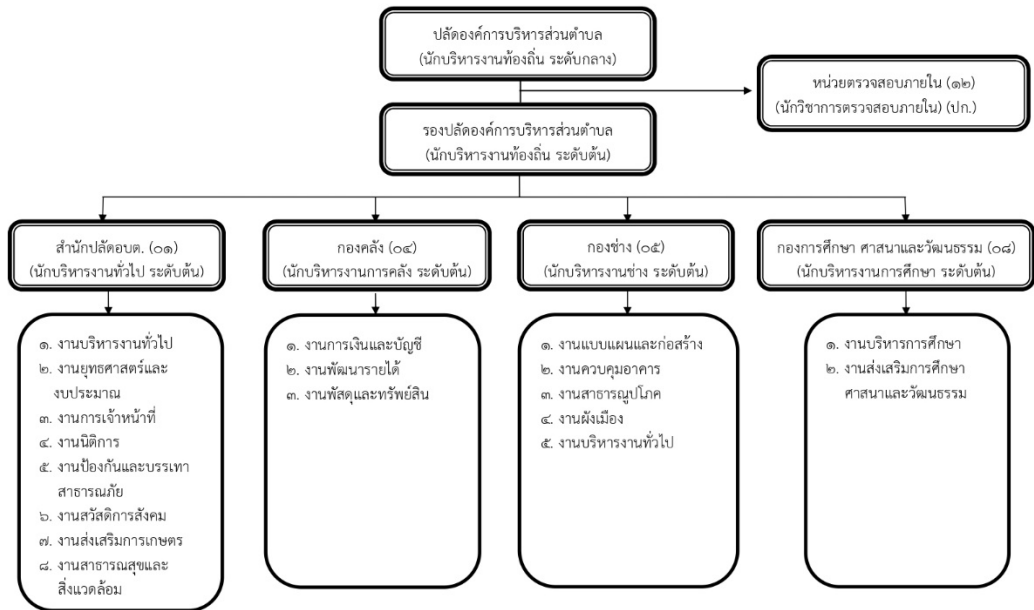
## ตราสัญลักษณ์





แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง ๓ ปี

กรอบโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

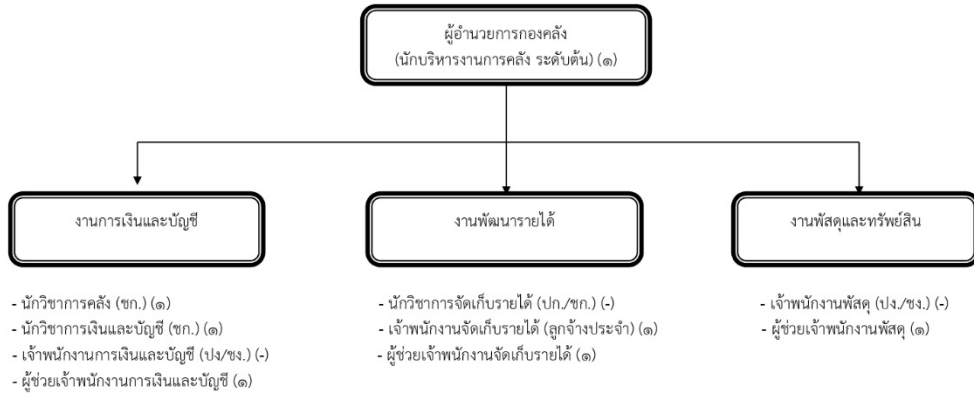


โครงสร้างกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม (๑๘)



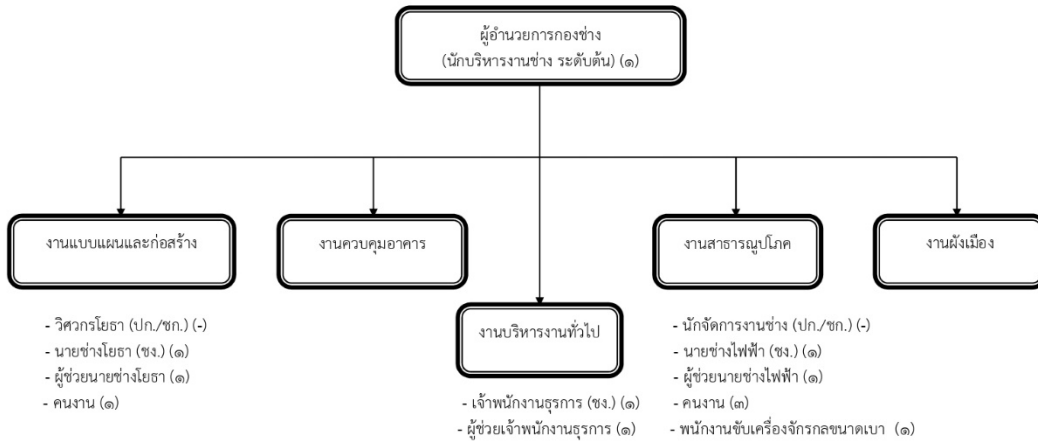
ระดับ	อำนาจการท้องถิ่น			วิชาการ			ทั่วไป			ครู	ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง		รวม	
	ต้น	กลาง	สูง	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน			อาวุโส	คศ.๑		ภารกิจ
จำนวน	-	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	๒	-	๓	๓	๙

โครงสร้างกองคลัง (๐๔)



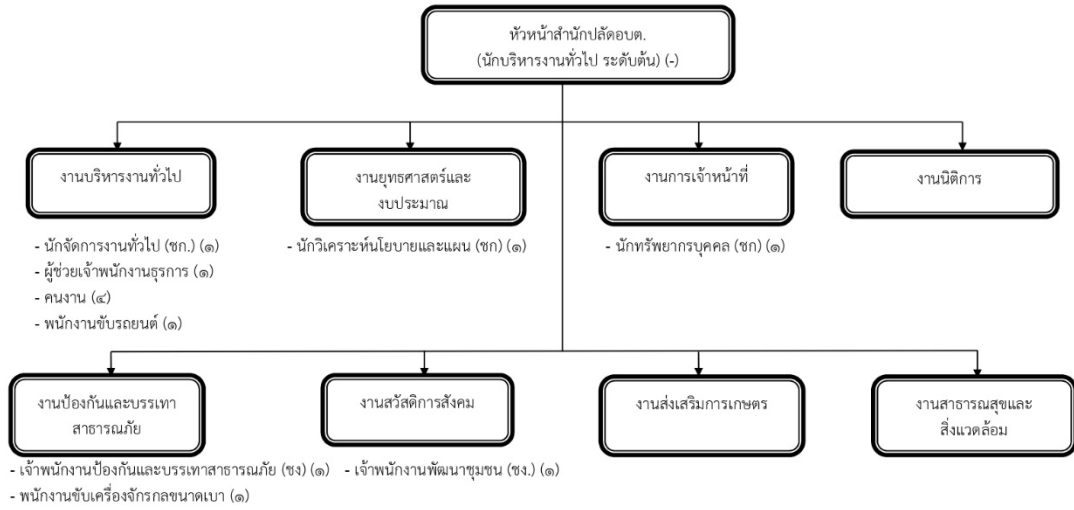
ระดับ	อำนาจการท้องถิ่น			วิชาการ			ทั่วไป			ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง		รวม	
	ต้น	กลาง	สูง	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน		อาวุโส	ภารกิจ		ทั่วไป
จำนวน	๑	-	-	-	๒	-	-	-	-	-	๑	๓	-	๗

โครงสร้างกองช่าง (๐๕)



ระดับ	อำนาจการท้องถิ่น			วิชาการ			ทั่วไป			ลูกจ้างประจำ	พนักงานจ้าง		รวม	
	ต้น	กลาง	สูง	ปฏิบัติการ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ	เชี่ยวชาญ	ปฏิบัติงาน	ชำนาญงาน		อาวุโส	ภารกิจ		ทั่วไป
จำนวน	๑	-	-	-	-	-	-	-	๓	-	-	๓	๕	๑๒

โครงสร้างสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (๑๑)



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

โครงสร้างหน่วยตรวจสอบภายใน (๑๒)



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

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 17 หมู่บ้าน มีประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 6,896 คน แยกเป็นชาย 3,382 คน หญิง 3,514 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร และงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (6,896)

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)
บ้านตะคร้อ	463	40
บ้านทรงธรรม	636	50
บ้านหนองกรด	315	30
บ้านหนองประดู่	697	40
บ้านโพธิ์	333	50
บ้านดอนขี้เหล็ก	372	40
บ้านตุม	428	40
บ้านโคกตะแบง	350	40
บ้านนารายณ์เหนือ	491	30
บ้านมอดินแดง	232	40
<b>รวม</b>	<b>4,317</b>	<b>400</b>



## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง** 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 ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 19-20 สิงหาคม 2567

## 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 57.0 และเพศชาย ร้อยละ 43.0 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 34.0 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 11.5 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

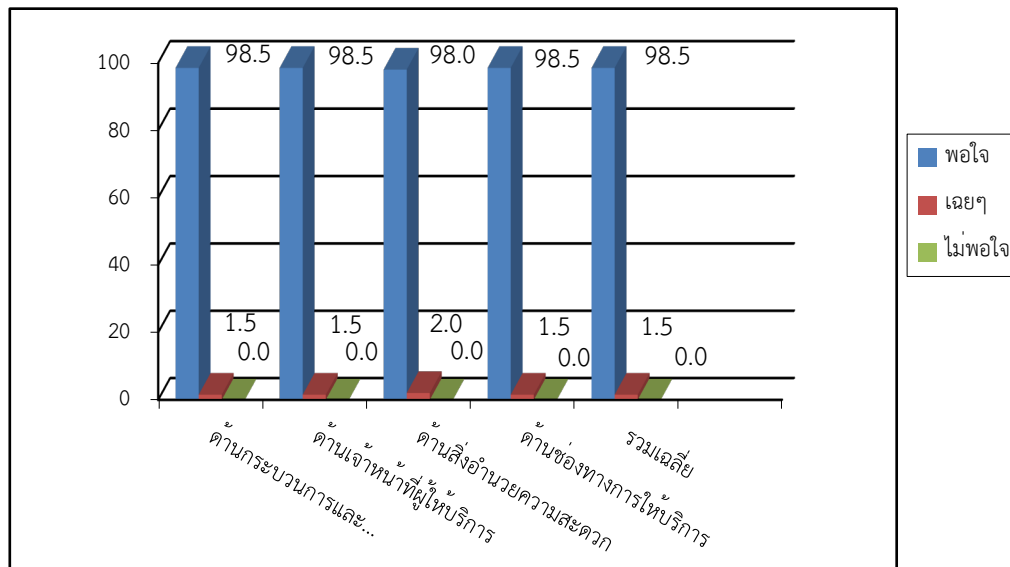
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	172	43.0
	หญิง	228	57.0
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.0
	18-30 ปี	18	4.5
	31-45 ปี	110	27.5
	46-60 ปี	244	61.0
	61 ปีขึ้นไป	28	7.0
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	36	9.0
	ประถมศึกษา	228	57.0
	มัธยมศึกษา	134	33.5
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	0	0.0
	ปริญญาตรี	2	0.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	0.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	26	6.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	7	1.7
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	20	5.0
	นักเรียน/นักศึกษา	2	0.5
	รับจ้างทั่วไป	136	34.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	46	11.5
	เกษตรกร	159	39.8
	ว่างงาน	2	0.5
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย	120	30.0
	งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส	120	30.0
	งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร	80	20.0
	งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	80	20.0

## ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง คิดเป็นร้อยละ 98.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันมากที่สุด ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.0 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	394	98.5	6	1.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	394	98.5	6	1.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	392	98.0	8	2.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	394	98.5	6	1.5	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>394</b>	<b>98.5</b>	<b>6</b>	<b>1.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

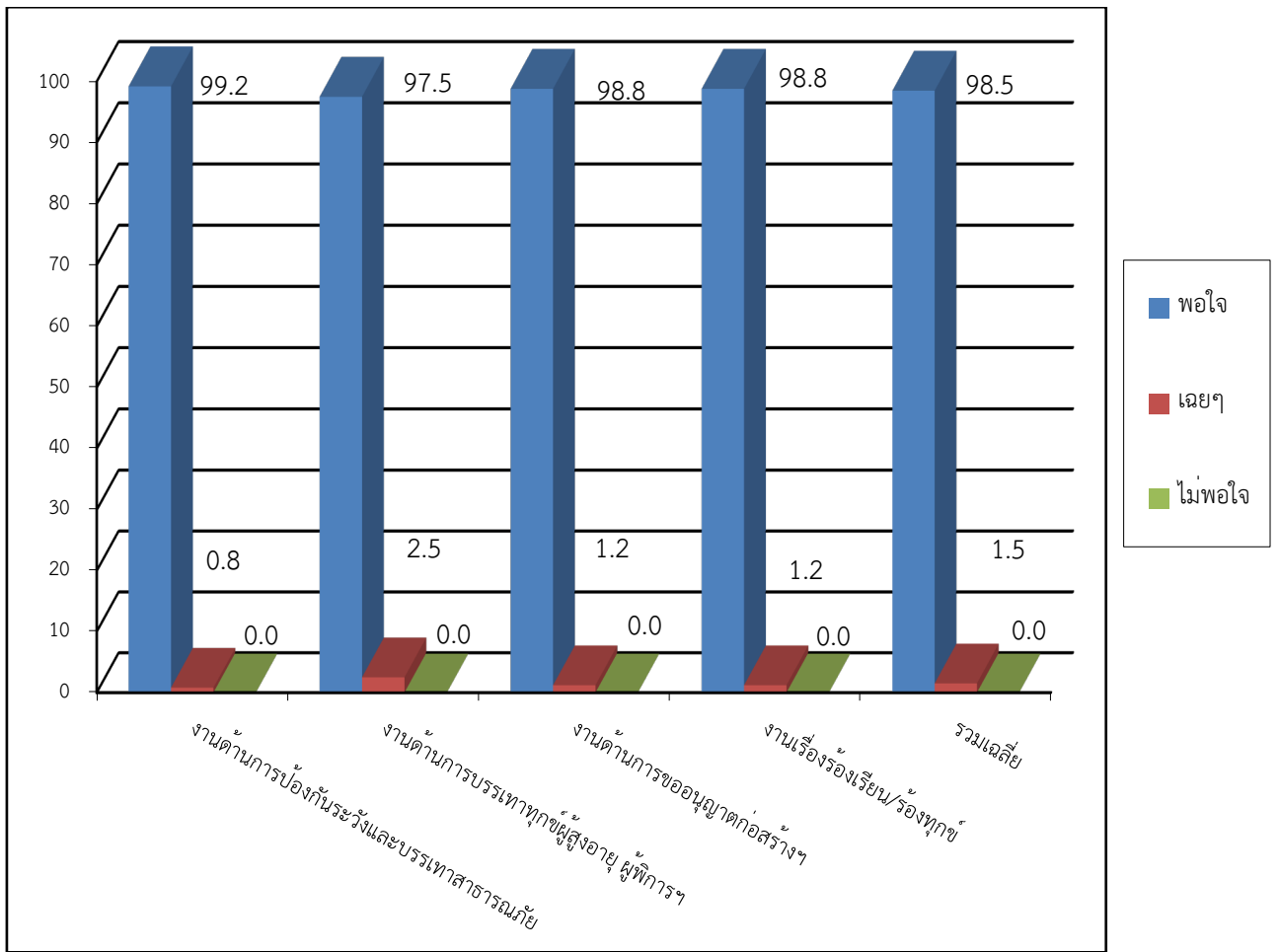


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร และงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) และงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโพง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย	119	99.2	10	1	0.8	0	0.0
งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส	117	97.5	10	3	2.5	0	0.0
งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร	79	98.8	10	1	1.2	0	0.0
งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	79	98.8	10	1	1.2	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>394</b>	<b>98.5</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>1.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง  
จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

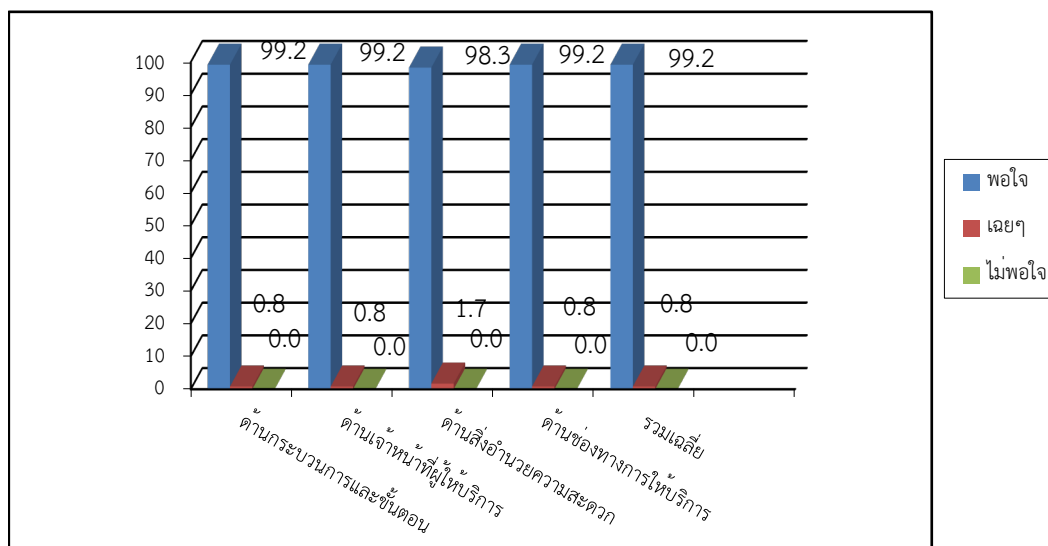
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง  
จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย

1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

งานด้านการป้องกัน ระวัง และ บรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>119</b>	<b>99.2</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง  
งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย



## 1.2 งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 99.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง 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	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>119</b>	<b>99.2</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากันมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 99.2 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง 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	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>119</b>	<b>99.2</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อป้ายข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆมีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	119	99.2	1	0.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. ความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	120	100.0	0	0.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>118</b>	<b>98.3</b>	<b>2</b>	<b>1.7</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 99.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ ร้อยละ 98.3 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ

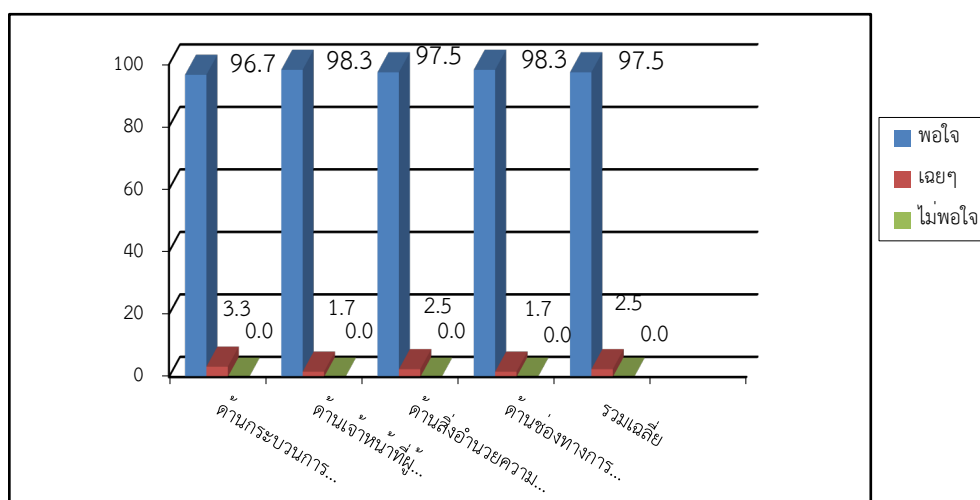
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	119	99.2	1	0.8	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>119</b>	<b>99.2</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2. งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส

2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>117</b>	<b>97.5</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส

2.2 งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส  
จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.3 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	113	94.2	7	5.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>116</b>	<b>96.7</b>	<b>4</b>	<b>3.3</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.3 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง 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. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>118</b>	<b>98.3</b>	<b>2</b>	<b>1.7</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	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. ความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
6. การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	114	95.0	6	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>117</b>	<b>97.5</b>	<b>3</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ

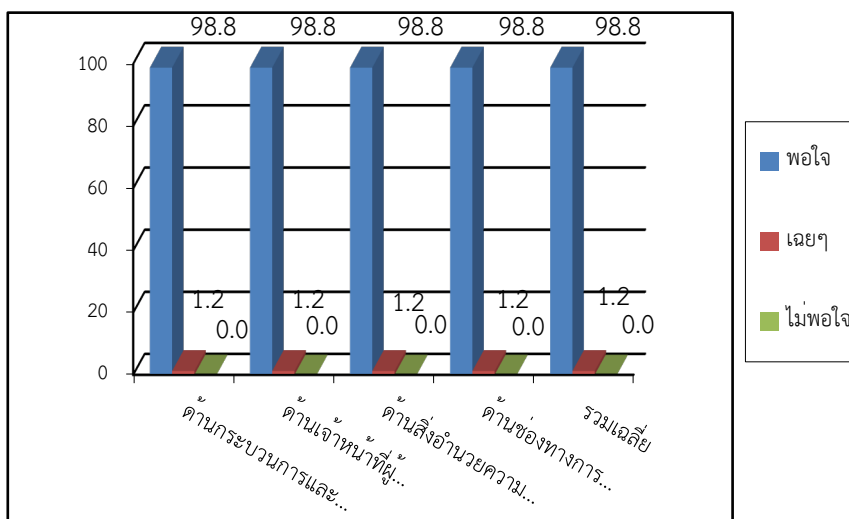
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	116	96.7	4	3.3	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>118</b>	<b>98.3</b>	<b>2</b>	<b>1.7</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร

3.1 เมื่อพิจารณางานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคารโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 98.8 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง โดยภาพรวม

งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	79	98.8	1	1.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79	98.8	1	1.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>79</b>	<b>98.8</b>	<b>1</b>	<b>1.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคารฯ

3.2 งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	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	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>79</b>	<b>98.8</b>	<b>1</b>	<b>1.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 รายละเอียด ดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง 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. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	77	96.3	0	0.0	3	3.7
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>77</b>	<b>96.3</b>	<b>1</b>	<b>1.2</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	79	98.8	1	1.2	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	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
6. การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.2	3	3.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>79</b>	<b>98.8</b>	<b>1</b>	<b>1.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 98.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตก่อสร้างฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ

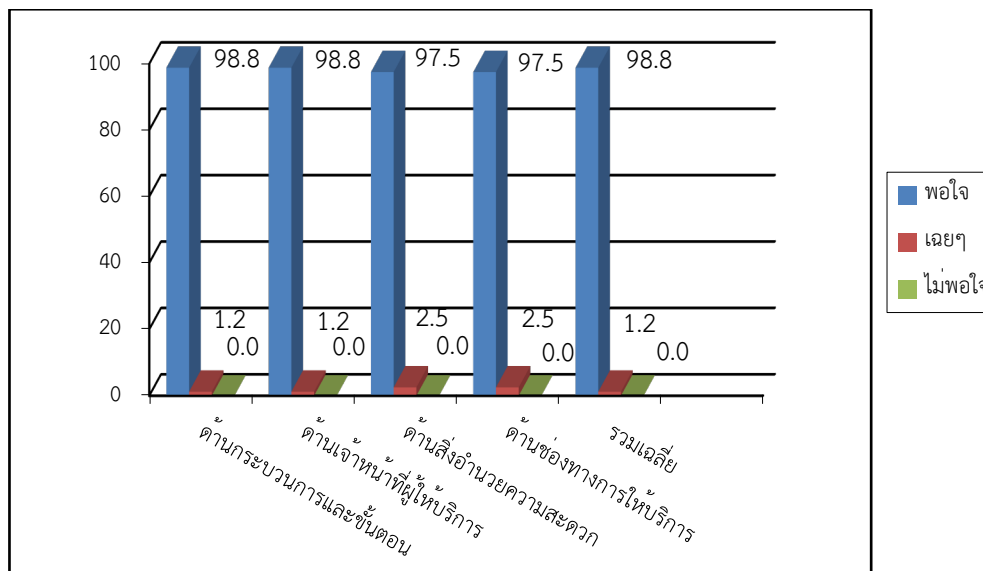
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>79</b>	<b>98.8</b>	<b>1</b>	<b>1.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

#### 4. งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

4.1 เมื่อพิจารณางานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	79	98.8	1	1.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>79</b>	<b>98.8</b>	<b>1</b>	<b>1.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### 4.2 งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง 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	80	100.0	0	0.0	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	80	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>79</b>	<b>98.8</b>	<b>1</b>	<b>1.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.8 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ฯลฯ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	79	98.8	1	1.2	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>79</b>	<b>98.8</b>	<b>1</b>	<b>1.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่างมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 98.8 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. ความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
6. การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	80	100.0	0	0.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>78</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 98.8 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	79	98.8	1	1.2	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>78</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ดังนี้

1. งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรมีการฝึกอบรมกลุ่มอาสาสมัครในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันและบรรเทาภัย และสถานการณ์ที่เร่งด่วน

2. งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น รวมถึงข้อร้องเรียนอื่นๆ ผ่านแอปพลิเคชันอื่นๆ และควรรักษามาตรฐานในการดำเนินงานที่ดี ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รั้วถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรจัดทำคู่มือเพื่อให้ประชาชนได้ศึกษา

4. งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการมากขึ้นกว่านี้

5. ควรมีการสำรวจความคาดหวังของผู้มารับการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ของงานแต่ละด้านด้วย

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการบรรเทาทุกข์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร และงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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 19-20 สิงหาคม 2567 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

## ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.0 และเพศชาย ร้อยละ 43.0 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 34.0 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 11.5

## ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

### อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 98.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันมากที่สุด ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.0

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร และงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) และงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง  
อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามส่วนงาน

1. งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย

1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการระบอบการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากันมากที่สุด ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย ด้านการระบอบการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 99.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3

1.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 99.2 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3

1.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่างมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3

1.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สำโรง งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่  
ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมา  
คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม  
มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 99.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการ  
ของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ ร้อยละ 98.3

## 2. งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง  
มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ  
ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน  
พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีความ  
พึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้าน  
กระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7

2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สำโรง งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส ด้าน  
กระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกที่ได้รับ  
จากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 และ  
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.3

2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สำโรง งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส ด้าน  
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่  
กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ  
กิจกรรมยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ  
98.3

2.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สำโรง งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส ด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่  
ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 และ  
ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3



2.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโพง งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส ด้าน  
ช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ  
มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน  
ออนไลน์ ฯลฯ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ  
ใช้บริการ ร้อยละ 99.2 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3

### 3. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการ รับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร

3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง  
มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโพง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง  
ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณา  
เป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด  
ร้อยละ 98.8

3.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโพง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้าง  
อาคาร ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการ  
ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับ  
ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของ  
ผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความ  
ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และ  
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5

3.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโพง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้าง  
อาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความ  
เหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ  
ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อ  
สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน  
ร้อยละ 98.8 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5

3.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโรง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้าง  
อาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความ  
เพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการ  
ติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการ  
เดินทางมารับบริการ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจ  
เท่ากัน ร้อยละ 98.8 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ  
โดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

3.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโรง งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้าง  
อาคาร ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการ  
ให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการ  
ผ่านออนไลน์ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ  
ใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการ  
ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5

#### 4. งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง  
มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็น  
ร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน  
มากที่สุด ร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและ  
ขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

4.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโรง งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ  
พึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน  
มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน  
ในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ  
มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความ  
เป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจ  
เท่ากัน ร้อยละ 97.5

4.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโรง งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ  
มากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่  
ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 100.0  
รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.8 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการและความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจ  
เท่ากัน ร้อยละ 97.5

4.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโรง งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ  
พึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ ป้าย  
ข้อความบอกจุดบริการ/แบบฟอร์มคำร้องและตัวอย่างมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีความพึงพอใจเท่ากัน  
ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 98.8 ความสะอาด  
ของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อ  
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความพึงพอใจเท่ากัน

4.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ลำโรง งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ  
พึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ  
100.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.8 ช่องทางการให้บริการมีความ  
หลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์  
ฯลฯ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

## ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ดังนี้

1. งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรมีการฝึกอบรมกลุ่มอาสาสมัครในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการป้องกันและบรรเทาภัย และสถานการณ์ที่เร่งด่วน

2. งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น รวมถึงข้อร้องเรียนอื่นๆ ผ่านแอปพลิเคชันอื่นๆ และควรรักษามาตรฐานในการดำเนินงานที่ดีให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3. งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รั้วถนน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรจัดทำคู่มือเพื่อให้ประชาชนได้ศึกษา

4. งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่าประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ควรปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการมากขึ้นกว่านี้

5. ควรมีการสำรวจความคาดหวังของผู้มารับการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ของงานแต่ละด้านด้วย

## บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน  
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2566).การประเมินความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนไทย  
จังหวัดนครราชสีมา.นครราชสีมา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง. (2567). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลสำโรง อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.เอกสารอัดสำเนา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ:  
คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London :Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

สถานที่สำรวจ ..... วันที่สำรวจ.....

**คำชี้แจง**

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่งผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

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"/> 18-30ปี                 |
|                  | 3 <input type="checkbox"/> 31-45 ปี                    | 4 <input type="checkbox"/> 46-60 ปี                |
|                  |  | 5 <input type="checkbox"/> 61ปีขึ้นไป              |
| 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"/> ว่างงาน                    | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....     |

**5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ**

1.  งานด้านการป้องกัน ระวัง และบรรเทาสาธารณภัย
2.  งานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และเด็กหรือเยาวชนที่ด้อยโอกาส
3.  งานด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร และการรับรองสิ่งปลูกสร้างอาคาร

**ปลูกสร้างอาคาร**

4.  งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 🙂	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😡
<b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
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					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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					
<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
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

