

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก  
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2565

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฉ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฏ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>บทที่ 2 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก</b>	<b>5</b>
ด้านกายภาพ.....	5
ด้านการเมืองการปกครอง.....	6
ประชากร.....	7
สภาพทางสังคม.....	8
ข้อมูลด้านบริการพื้นฐาน.....	9
ระบบเศรษฐกิจ.....	10
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	11
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	13
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน</b>	<b>14</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	14
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	16
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16

## บทสรุปผู้บริหาร

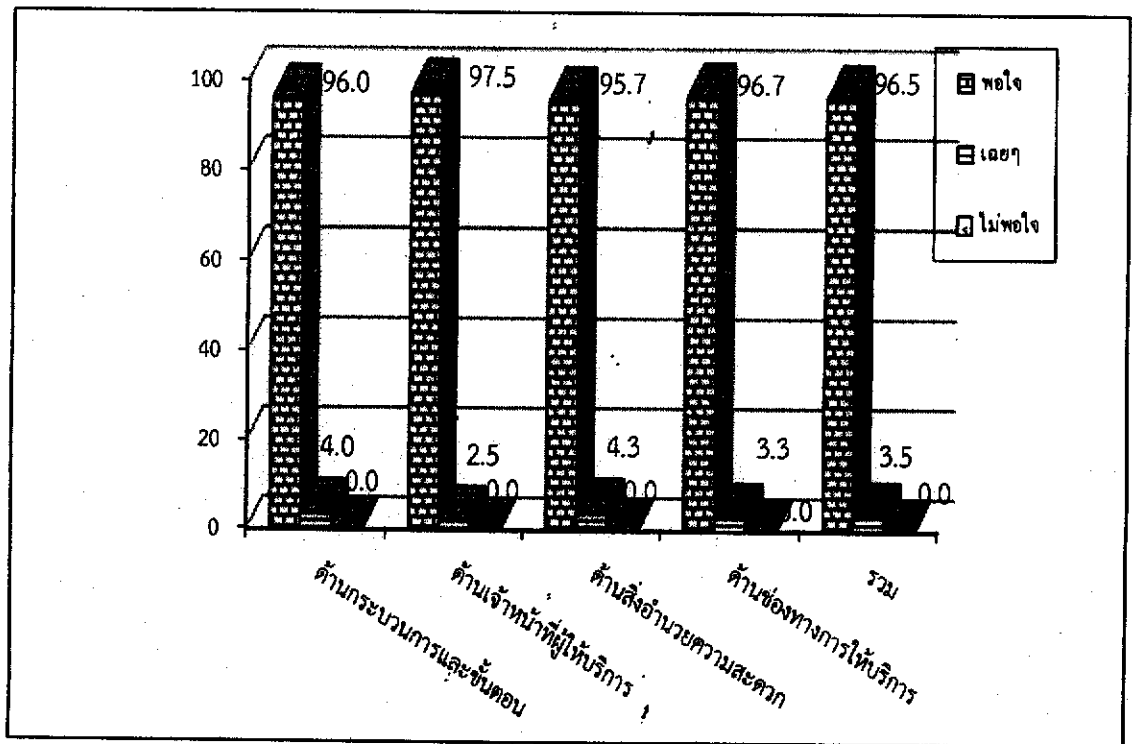
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 368 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 7 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ระหว่างวันที่ 4 - 5 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงถึงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก จากงานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 55.7 และ เพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0

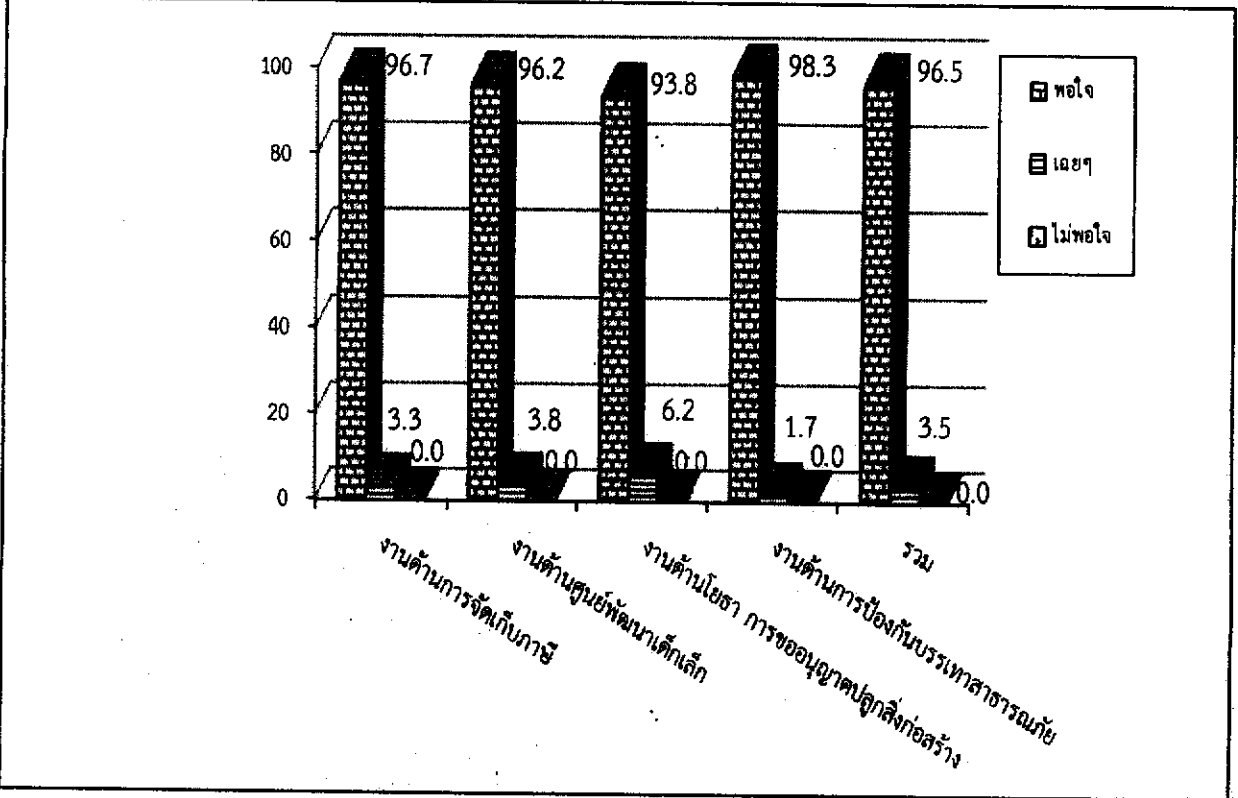
## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 2

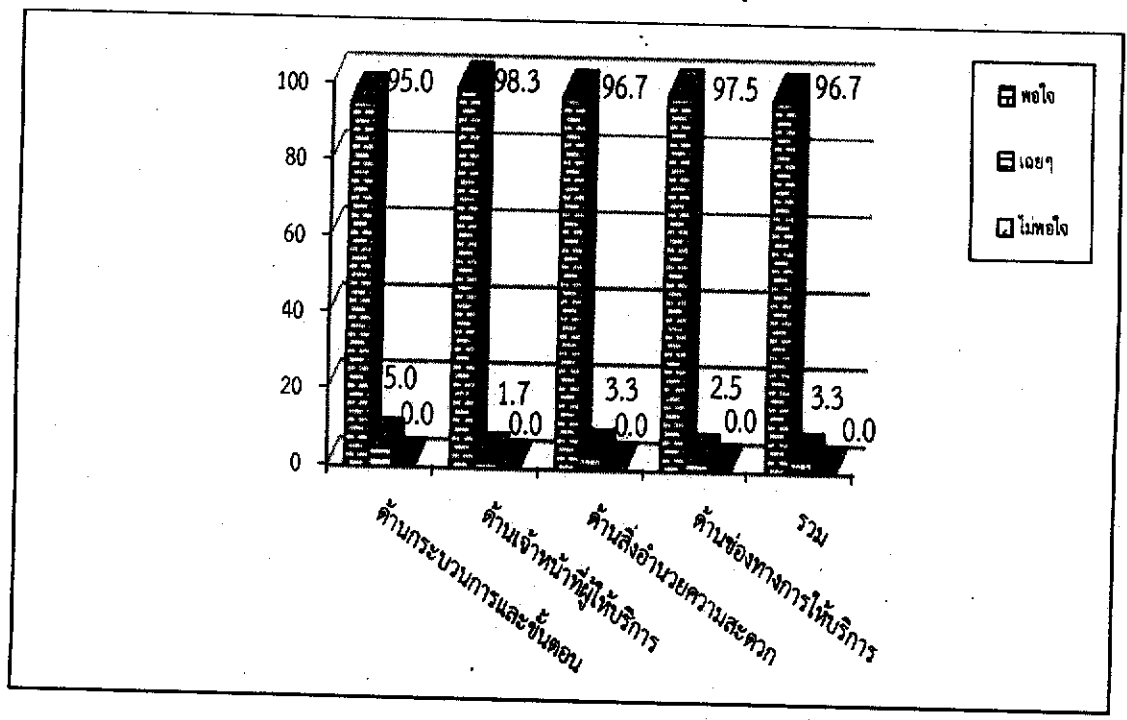


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านการจัดเก็บภาษี

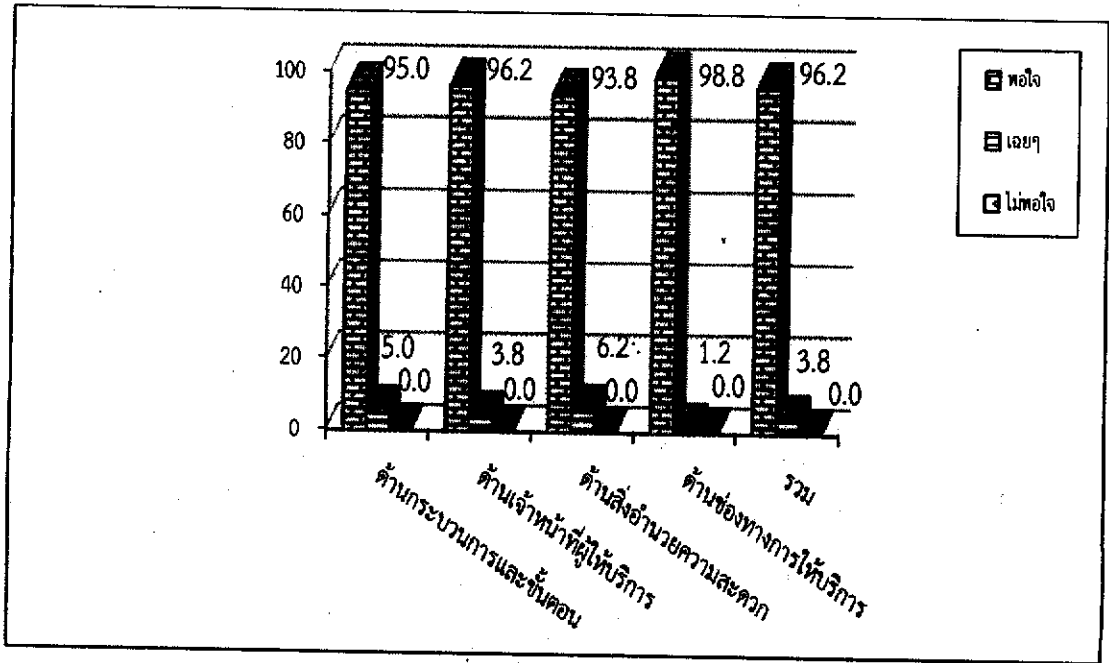
3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก งานด้านการจัดเก็บภาษี

### 3.2 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

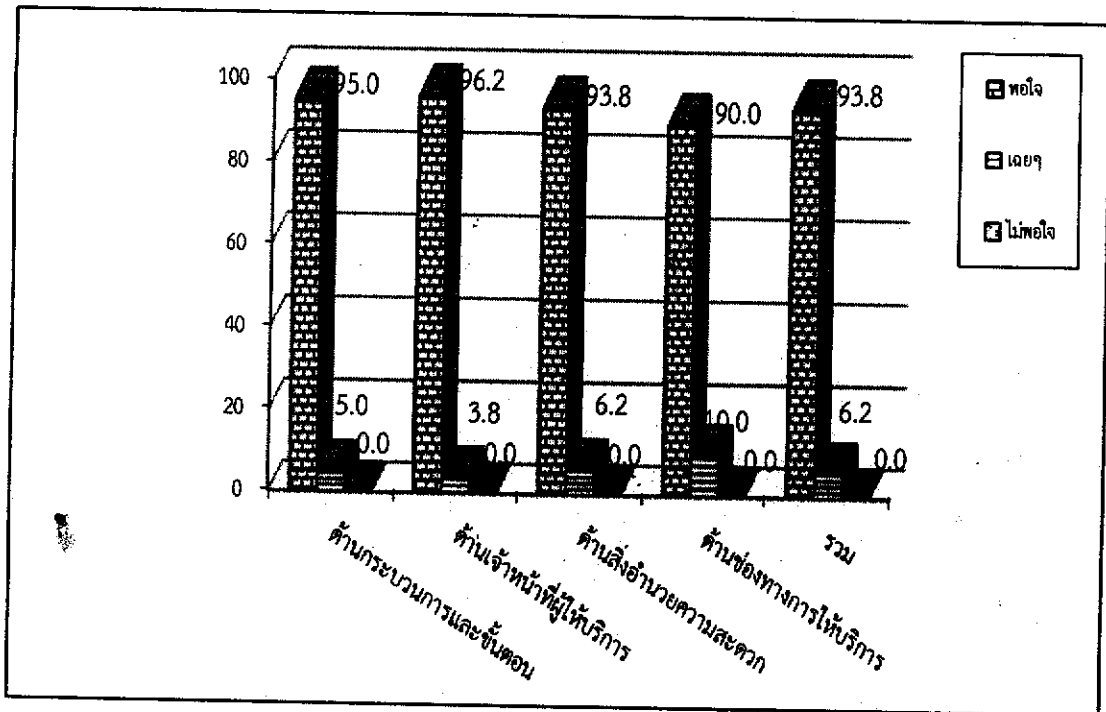
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

### 3.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

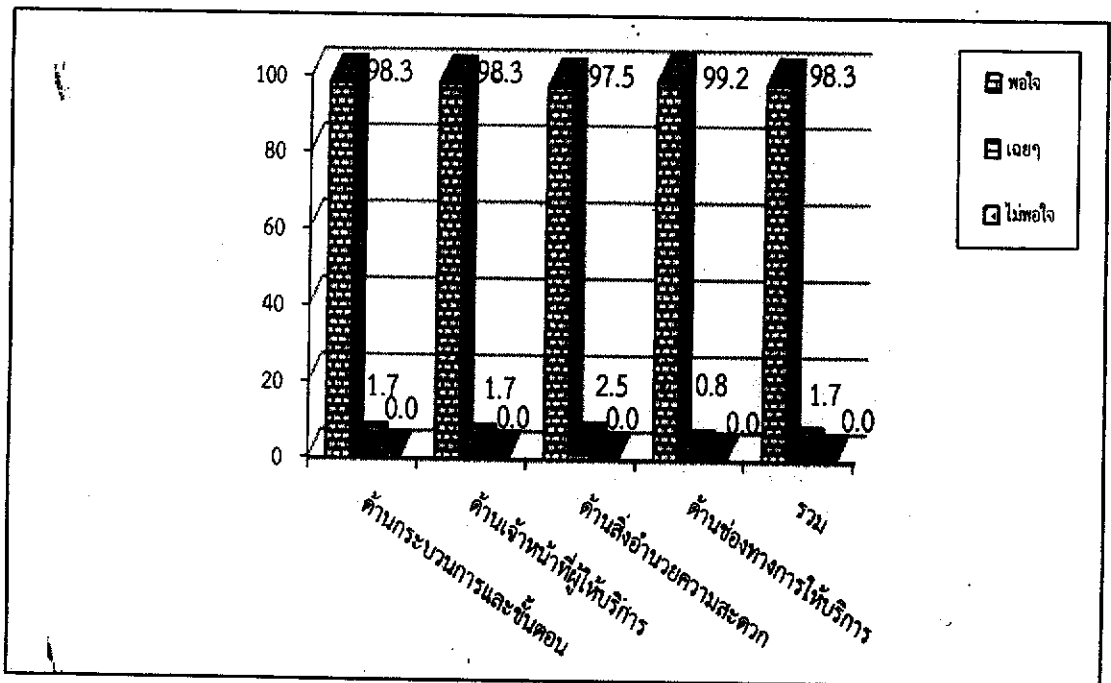
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.8 ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.4 งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน ช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และ งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจาก ได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะ ผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน ดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะโก เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการประเมิน</b>	17
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	17
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยภาพรวม.....	19
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	21
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	41
<b>บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน</b>	42
ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบประเมิน.....	42
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยภาพรวม.....	43
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	43
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	48
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	49
<b>ภาคผนวก</b>	50
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการเก็บข้อมูล	54
<b>คณะกรรมการประเมิน</b>	

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก .....	15
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน.....	18
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยภาพรวมและรายด้าน.....	19
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตะโก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	20
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก งานด้านการจัดเก็บภาษี.....	21
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	22
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	23
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	24
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	25
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตะโก งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	26
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	27
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	28
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	29

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	30
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	31
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	32
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	33
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	34
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	35
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	36
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	37
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	38
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	39
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	40

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านจัดเก็บภาษี หน่วยงานควรมีการแจ้งข่าวสารหรือสรุปข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเงินภาษีที่เก็บไปนั้น นำไปใช้ประโยชน์ด้านใดในชุมชน

4.2 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรเพิ่มบุคลากรในการดูแลเด็ก เพื่อให้ดูแลได้ทั่วถึง และมีการส่งเสริมด้านโภชนาการอาหารกลางวันแก่เด็กเล็ก และเพิ่มเติมด้านเทคโนโลยี เช่น มีกล้องวงจรปิด เพื่อให้ผู้ปกครองได้อุ่นใจ เป็นต้น

4.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรตรวจสอบบริเวณทางโค้งและทางโค้งหักศอก ให้มีไฟและป้ายเตือนอันตราย เนื่องจากบางจุดในชุมชนเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

4.4 งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชนในการเตรียมความพร้อม เพื่อการป้องกันสาธารณภัยด้านต่าง ๆ

## สารบัญแนบภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก โดยภาพรวมและรายตำบล.....	19
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	20
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก งานด้านการจัดเก็บภาษี.....	21
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.....	26
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	31
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	36

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 : 11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้

ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการ สาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้อง ตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นที่ต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

ตำบลตะโกได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลตะโกเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ในวันที่ 19 ตุลาคม 2547 ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อยู่ทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอห้วยแถลง ตั้งอยู่เลขที่ 001 หมู่ที่ 10 ตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา มีระยะทางห่างจากอำเภอห้วยแถลง ประมาณ 2 กิโลเมตร มีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 10 หมู่บ้าน ประชากรมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 4,555 คน โดยแยกเป็นชาย จำนวน 2,289 คน แยกเป็นหญิง จำนวน 2,266 คน จำนวนครัวเรือน 1,169 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ในตำบลตะโกประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย องค์การบริหารส่วนตำบลตะโก มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง และ 4) ส่วนการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน

หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

#### ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านการจัดเก็บภาษี
2. งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

#### ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 4 - 5 กันยายน 2565

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก และสามารถนำไป

เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง สามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

#### สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก

##### 1. ด้านกายภาพ

###### 1.1 ที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อยู่ทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอห้วยแถลง ตั้งอยู่ เลขที่ 001 หมู่ที่ 10 ตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา มีระยะทางห่างจากอำเภอห้วยแถลง ประมาณ 2 กิโลเมตร อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลจิว , ตำบลกงรถ อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลห้วยแถลง, ตำบลห้วยแคน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลกงรถ อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลทับสวาย อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

###### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง สลับกับที่ดอน ความสูงระดับน้ำทะเล อยู่ระหว่าง 168 - 182 เมตรจากระดับน้ำทะเล เป็นที่ราบสูง 75 % และที่ดอน 25 % ของพื้นที่ทั้งหมดเป็นพื้นที่อาศัยน้ำฝนทั้งหมด

###### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

**ฤดูร้อน** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 - 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

**ฤดูฝน** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม - ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 - 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝน น้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขต อบต. ไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

**ฤดูหนาว** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคม นานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

#### 1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 50% ดินลูกรังประมาณ 5% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 45 %

#### 1.5 ลักษณะของดิน

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน 5 แห่ง ทั้งที่เคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและองค์การบริหารส่วนตำบลตะโกได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	3	แห่ง	สระน้ำ	8	แห่ง
หนองน้ำ	-	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
ลำคลอง	5	แห่ง	บ่อบาดาล	7	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	-	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	ฝาย	2	แห่ง
อื่นๆ (ระบุ)	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

## 2. ด้านการเมืองการปกครอง

### 2.1 ประวัติความเป็นมา

การตั้งถิ่นฐานของคนในชุมชนเริ่มแรกนั้นเป็นคนบ้านสระแก้ว อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์อพยพมาโดยใช้เกวียนเป็นพาหนะเดินทางถึง 15 วัน จนกระทั่งถึงหนองน้ำแห่งหนึ่งที่มีต้นตะโกอยู่รอบหนองน้ำ จึงได้เข้าพักแรมและเริ่มตั้งถิ่นฐานกัน ณ บริเวณหนองน้ำแห่งนี้ และได้ตั้งชื่อตามลักษณะภูมิประเทศที่มีต้นตะโกจำนวนมากชื่อ "บ้านตะโก" จากนั้นก็มีผู้คนอพยพมาเพิ่มจากอำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม และอำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี เมื่อมีการจัดระเบียบการปกครองท้องถิ่นจึงได้รวบรวมหมู่บ้านต่างๆ ขึ้นเป็นตำบลตะโก ในปัจจุบันใช้ชื่อ "ตำบลตะโก" ตามชื่อบ้านตะโก หมู่ที่ 1

### 2.2 เขตการปกครอง

ตำบลตะโก เป็นตำบลหนึ่งใน 10 ตำบลของอำเภอห้วยแถลง ซึ่งแยกจากตำบลห้วยแถลงเป็นตำบลตะโก เมื่อ 1 ตุลาคม 2529 แบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้านและได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลตะโกเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ในวันที่ 19 ตุลาคม 2547 ได้มีการแยกบ้านตะโก หมู่ 1 ออกเป็น 2 หมู่ คือ บ้านตะโก หมู่ 1 และบ้านตะโกสามัคคี หมู่ 10

#### อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลจิ้ว , ตำบลกงรถ อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลห้วยแถลง, ตำบลห้วยแคน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลกงรถ อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลห้วยแถลง อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

องค์การบริหารส่วนตำบลตะโกแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านตะโก	ผู้ปกครอง	นายเดช บุพรั้ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านหนองกก	ผู้ปกครอง	นายจตุพร อินธิยศ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านโคกขวาง	ผู้ปกครอง	นายแสวง พลิวไสง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านโนนแก้ว	ผู้ปกครอง	นายอัครเดช ศรีสุระ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านโนนแฝก	ผู้ปกครอง	นายอุดม วาปีเตา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านหนองไผ่	ผู้ปกครอง	นายประสิทธิ์ ห้ามไสง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านหนองโน	ผู้ปกครอง	นายชัยนันท โพธิ์ชัย	กำนัน
หมู่ที่ 8 บ้านเอื้ออารี	ผู้ปกครอง	นายจุล ละมุล	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านสีแยก	ผู้ปกครอง	นายทองสุข เดชหาญ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10 บ้านตะโกสามัคคี	ผู้ปกครอง	น.ส.ประไพศรี จอกทอง	ผู้ใหญ่บ้าน

### 2.3 การเลือกตั้ง

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขต อบต. ยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองาน เสนอแนะในกิจกรรมของ อบต. ใน การดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนา ประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

#### จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายก - คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภา ฯ 3,339 คน

#### จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง ครั้งล่าสุด (พ.ศ. 2556)

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายก - คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น - คน คิดเป็นร้อยละ -
- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภา ฯ 2,529 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 3,339

คน คิดเป็นร้อยละ 75.74

ปัจจุบันนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะโกและสมาชิกมาจากคำสั่ง คสช.และปัจจุบันยังไม่มี การเลือกตั้ง

### 3. ประชากร

#### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนชุมชน ตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง มีทั้งหมด 10 ชุมชน

หมู่	ชื่อชุมชน	จำนวนครัวเรือน	หญิง	ชาย	รวม
1	บ้านตะโก	145	243	242	485
2	บ้านหนองกก	63	147	121	268
3	บ้านโคกขวาง	121	225	239	464
4	บ้านโนนแก้ว	193	337	353	690
5	บ้านโนนแฝก	104	204	208	412
6	บ้านหนองไผ่	169	377	394	771
7	บ้านหนองโน	105	208	205	413
8	บ้านเอื้ออารี	76	147	149	296
9	บ้านสี่แยก	27	62	68	130
10	บ้านตะโกสามัคคี	166	316	310	626
	รวม	1,169	2,266	2,289	4,555

#### 4. สภาพทางสังคม

##### 4.1 การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ประชากรอายุ 15 - 60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่าน เขียน ภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 - 14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียน ต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ ดี ปัญหาคือ ยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ในกับทาง โรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่างๆ กับทางโรงเรียน

##### การศึกษา ข้อมูล ณ ปัจจุบัน

สังกัด	สพฐ.	องค์การบริหารส่วนตำบลตะโก
1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก		1 แห่ง
- จำนวนครูผู้ดูแลเด็ก		2 คน
- จำนวนผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก		2 คน
- จำนวนนักเรียน		64 คน

สังกัด	สพฐ.	องค์การบริหารส่วนตำบลตะโก
2. โรงเรียนสังกัด สพฐ. ในพื้นที่ อบต. 2.1 โรงเรียนประถมศึกษา 1. โรงเรียนบ้านตะโก 2. โรงเรียนบ้านหนองไผ่ 3. โรงเรียนเทเรซาอุปถัมภ์ 2.2 ระดับมัธยมศึกษา 1. โรงเรียนเทเรซาอุปถัมภ์	3 แห่ง       1 แห่ง	

#### 4.2 การสังคมสังเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลตะโกได้ดำเนินการด้านสังคมสังเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

#### 5. ข้อมูลด้านบริการพื้นฐาน

##### 5.1 การคมนาคม

ก. ถนนลาดยาง เป็นของสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท (ร.พ.ช.) ผ่านหมู่ที่ 1 , 10 , 8 , 4 , และ 5 เป็นระยะทางประมาณ 5,000 เมตร โดยเชื่อมตำบลทับสวายและตำบลลิ้ว

ข. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ในทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่ตำบลตะโกมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกหมู่บ้าน

##### ค. ถนนเชื่อมหมู่บ้าน

- |               |  |
|---------------|--|
| หมู่ที่ 1-6-2 | เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ระยะทางยาว 2,500 เมตร |
| หมู่ที่ 7-9   | เป็นถนนหินคลุก ระยะทางประมาณ 3,000 เมตร        |
| หมู่ที่ 9-3   | เป็นถนนหินคลุก ประมาณ 4,000 เมตร               |
| หมู่ที่ 6-9-3 | เป็นถนนหินคลุก ระยะทางประมาณ 5,500 เมตร        |
| หมู่ที่ 4-8   | เป็นถนนหินคลุก ประมาณ 500 เมตร                 |
| หมู่ที่ 4-6-2 | เป็นถนนหินคลุก ประมาณ 1,400 เมตร               |

## 5.2 การโทรคมนาคม

- โทรศัพท์สาธารณะ (ใช้ได้บางแห่ง)
- หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน 10 แห่ง

## 5.3 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้เกือบทุกครัวเรือน คิดเป็น 99 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ และมีงบประมาณที่ไม่เพียงพอจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ อบต. ก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

## 5.4 การประปา

การประปา สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้เกือบตลอดทั้งปี ปัญหาคือ ปริมาณน้ำฝนในฤดูกาลที่ผ่านมาค่อนข้างน้อย ทำให้น้ำต้นทุนในการผลิตน้ำประปามีปริมาณน้อย อาจจะประสบปัญหาการขาดแคลนน้ำได้ในช่วงหน้าแล้ง การแก้ปัญหาคือ อบต. ได้ทำการสูบน้ำจากลำห้วย/ลำคลอง ช่วงที่น้ำหลากมากก็เก็บไว้ในสระน้ำประปาประจำหมู่บ้าน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ	70	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์	ร้อยละ	13	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ	8	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย	ร้อยละ	9	ของจำนวนประชากรทั้งหมด

### 6.2 การประมง

### 6.3 การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ เป็นต้น

### 6.4 การบริการ

โรงแรม	-	แห่ง
ร้านอาหาร	-	แห่ง

โรงภาพยนตร์	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	-	แห่ง
ร้านเกมส์	-	แห่ง

#### 6.5 การท่องเที่ยว

ในเขต อบต.ตะโก ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

#### 6.6 อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (โรงสีขนาดเล็ก) จำนวน 8 แห่ง (ที่มาแจ้งประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดินกับทาง อบต.ตะโก)

#### 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

##### การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	1	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	-	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	-	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	20	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	-	แห่ง
ซูเปอร์มาเก็ต	1	แห่ง			

#### 6.8 กลุ่มอาชีพ

ในตำบลตะโกไม่มีกลุ่มอาชีพ

#### 6.9 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 - 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 - 50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงาน อุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นพื้นที่เกษตรกรรม ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

### 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### 7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลตะโก จะนับถือ 2 ศาสนา คือ ศาสนาพุทธ และศาสนาคริสต์ โดยนับถือศาสนาคริสต์ 2 หมู่บ้าน คือบ้านโนนแก้วและบ้านโนนแฝก นอกนั้นนับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถาน คือ วัด 3 แห่ง โบสถ์ 2 แห่ง ได้แก่ คือ

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1. วัดบ้านชัยราษฎร์ประดิษฐ์ | ตั้งอยู่ที่บ้านตะโก หมู่ที่ 1 (พระครูโกศลกิตติธำวง เวฬุวนารักษ์) |
| 2. วัดบ้านหนองไผ่           | ตั้งอยู่ที่บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 6 (พระครูเวฬุ วนานุรักษ์)         |
| 3. วัดบ้านโคกขวาง           | ตั้งอยู่ที่บ้านโคกขวาง หมู่ที่ 3 (พระถาวร นฐาจาโร)               |
| 4. วัดใหม่หนองโน            | ตั้งอยู่ที่บ้านหนองโน หมู่ที่ 7 (พระสมพร)                        |
| 5. วัดนักบุญเทเรซา          | ตั้งอยู่ที่บ้านโนนแก้ว หมู่ที่ 4 (บาทหลวงประสาธ                  |
| ใหม่เพียงรวงค์)             |  |
| 6. วัดนักบุญเปโตร           | ตั้งอยู่ที่บ้านโนนแฝก หมู่ที่ 5 (บาทหลวงประสาธ                   |
| ใหม่เพียงรวงค์)             |  |
| 7. สำนักสงฆ์บ้านสี่แยก      | ตั้งอยู่ที่บ้านสี่แยก หมู่ที่ 9                                  |

ประชาชนนับถือศาสนาพุทธ	จำนวน	3,453 คน	คิดเป็นร้อยละ 76
ประชาชนนับถือศาสนาคริสต์	จำนวน	1,102 คน	คิดเป็นร้อยละ 24

#### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- |                                |                                      |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่         | ประมาณเดือน มกราคม                   |
| - ประเพณีแห่ดาว (ศาสนาคริสต์)  | ประมาณเดือน ธันวาคม                  |
| - ประเพณีทำบุญกลางบ้าน         | ประมาณเดือน พฤษภาคม                  |
| - ประเพณีวันสงกรานต์           | ประมาณเดือน เมษายน                   |
| - ประเพณีลอยกระทง              | ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน         |
| - ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา | ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม พฤศจิกายน |

#### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขต อบต. ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 พูดภาษาอีสาน

#### 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ผ้าที่ทอจากผ้าฝ้ายและผ้าไหม เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่ เป็นต้น

## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

8.2 ป่าไม้ ในเขต อบต.ตะโก มีพื้นที่ทำเล 1 แห่ง คือ ป่าหนองโน

8.3 ภูเขา ในเขต อบต.ตะโก ไม่มีภูเขา

### 8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของ อบต.ตะโก ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากพื้นที่บางส่วนน้ำใต้ดินเป็นน้ำกร่อย มีปริมาณน้อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็เพิ่มมากขึ้น

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก จำนวน 10 หมู่ จำนวนประชากร 4,555 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1970 , pp.580 - 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 368 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณและกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (4,555 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกหมู่บ้านจำนวน 7 หมู่บ้าน จากทั้งหมด 10 หมู่บ้าน สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านตะโก	485	40
หมู่ที่ 3 บ้านโคกขวาง	464	40
หมู่ที่ 4 บ้านโนนแก้ว	690	75
หมู่ที่ 5 บ้านโนนแฝก	412	40
หมู่ที่ 6 บ้านหนองไผ่	771	90
หมู่ที่ 7 บ้านหนองโน	413	40
หมู่ที่ 10 บ้านตะโกสามัคคี	626	75
	รวม	400

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

← การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อำเภอยะลา จังหวัดนครราชสีมา โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 4 - 5 กันยายน 2565

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ นั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/องค์การบริหารส่วน จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

## บทที่ 4

### ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้ประเมินได้นำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบ คำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก จำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

### ผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก จากงานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 55.7 และ เพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0 รายละเอียด ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

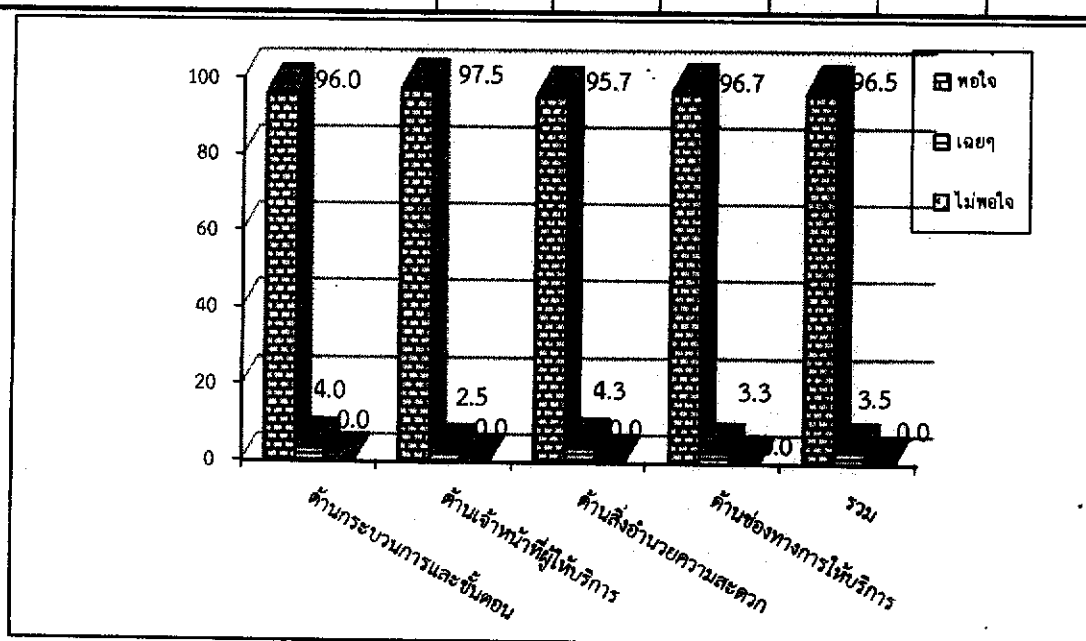
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	177	44.3
	หญิง	223	55.7
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	12	3.0
	18-30 ปี	14	3.5
	31-45 ปี	101	25.2
	46-60 ปี	257	64.3
	61 ปีขึ้นไป	16	4.0
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	23	5.7
	ประถมศึกษา	172	43.0
	มัธยมศึกษา	119	29.8
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	46	11.5
	ปริญญาตรี	34	8.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	3.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	4.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	35	8.7
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	76	19.0
	นักเรียน/นักศึกษา	14	3.5
	รับจ้างทั่วไป	96	24.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	39	9.8
	เกษตรกร	100	25.0
	ว่างงาน	9	2.3
	อื่นๆ	1	0.2
งานที่มาใช้ บริการ	งานด้านการจัดเก็บภาษี	120	30.0
	งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	80	20.0
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	80	20.0
	งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	120	30.0

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกโดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	384	96.0	16	4.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	390	97.5	10	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	383	95.7	17	4.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	387	96.7	13	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	386	96.5	14	3.5	0	0.0

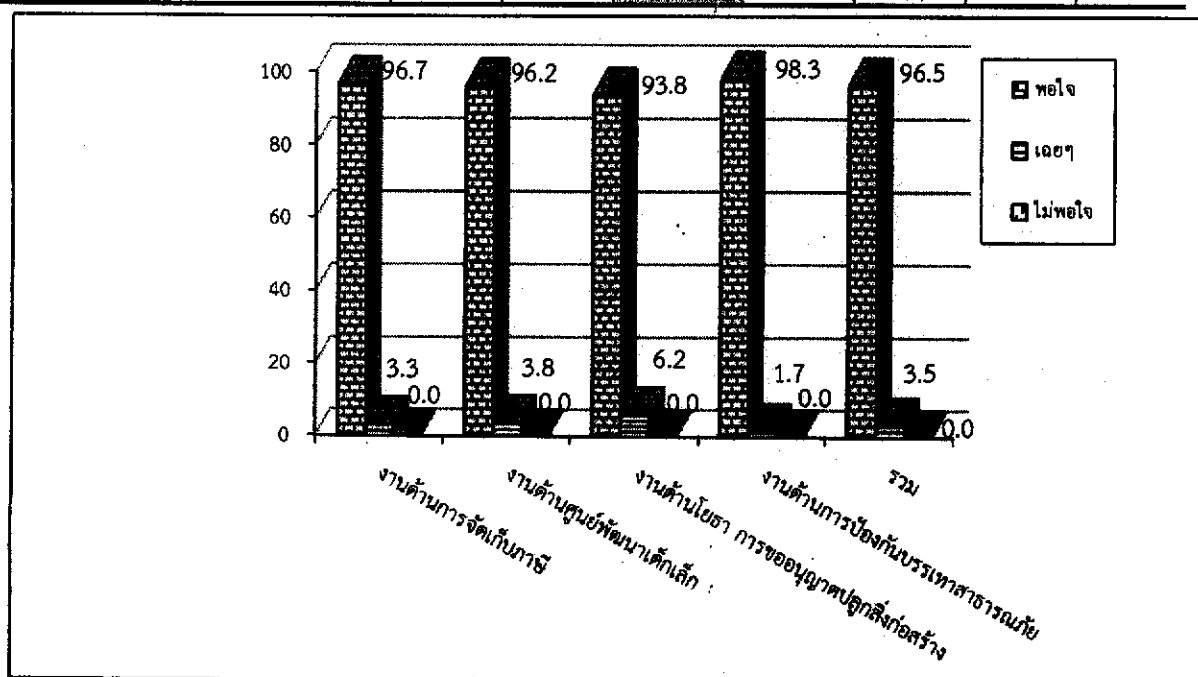


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการจัดเก็บภาษี	116	96.7	10	4	3.3	0	0.0
งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	77	96.2	10	3	3.8	0	0.0
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	75	93.8	9	5	6.2	0	0
งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	118	98.3	10	2	1.7	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>386</b>	<b>96.5</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>3.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

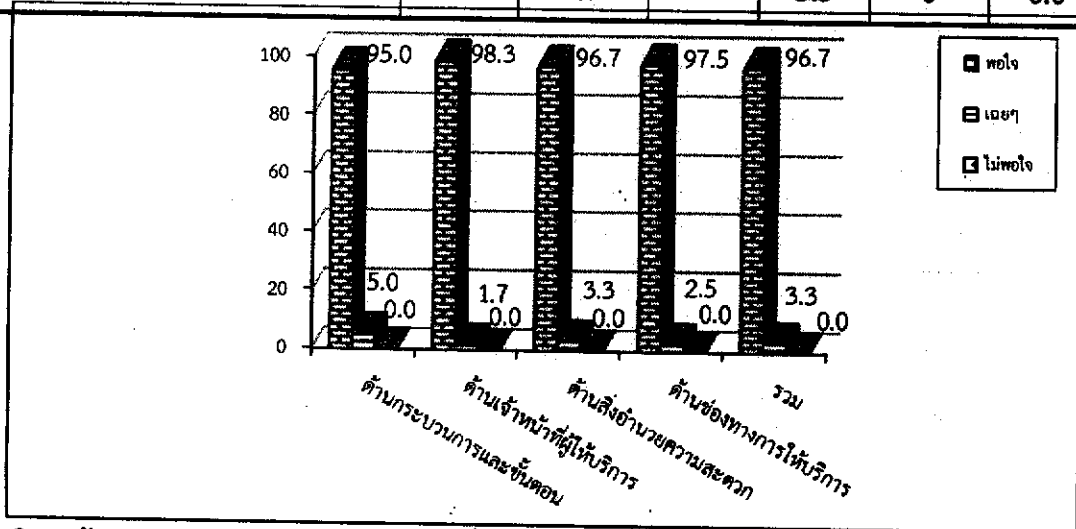
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการจัดเก็บภาษี

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก งานด้านการจัดเก็บภาษี

งานด้านการจัดเก็บภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	114	95.0	6	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	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>



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก งานด้านการจัดเก็บภาษี

## 3.1.2 งานด้านการจัดเก็บหรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	111	92.5	9	7.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	112	93.3	8	6.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	116	96.7	4	3.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>114</b>	<b>95.0</b>	<b>6</b>	<b>5.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก 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	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	3	2.5	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

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บรายได้ภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านช่องทางการให้บริการ

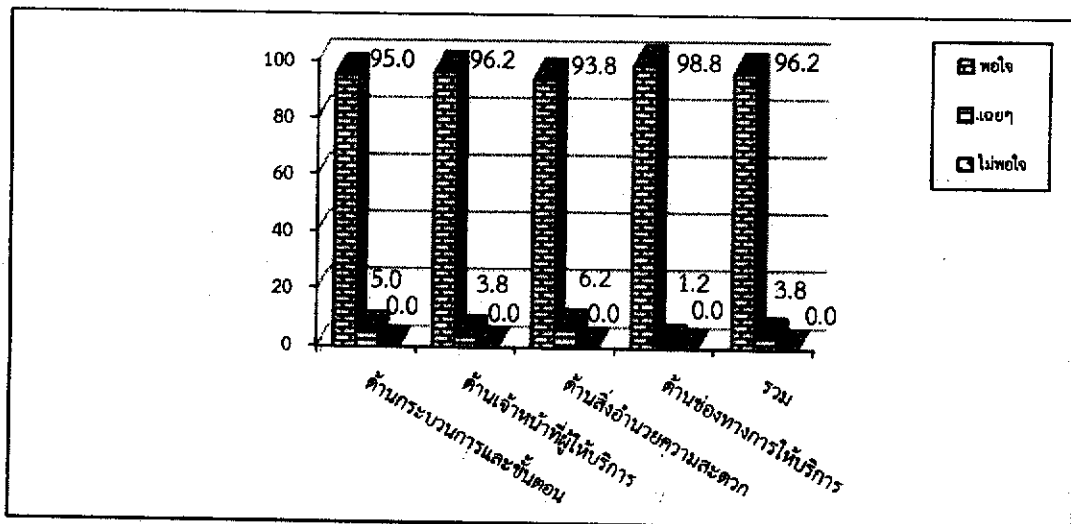
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ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

### 3.2 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.8	5	6.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

## 3.2.2 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก 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	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>76</b>	<b>95.0</b>	<b>4</b>	<b>5.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	75	93.8	5	6.2	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>77</b>	<b>96.2</b>	<b>3</b>	<b>3.8</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	73	91.3	7	3.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	76	95.0	4	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารการให้ความรู้	75	93.8	5	6.2	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>75</b>	<b>93.8</b>	<b>5</b>	<b>6.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกด้าน ช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ 98.8 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกด้านช่องทางการให้บริการ

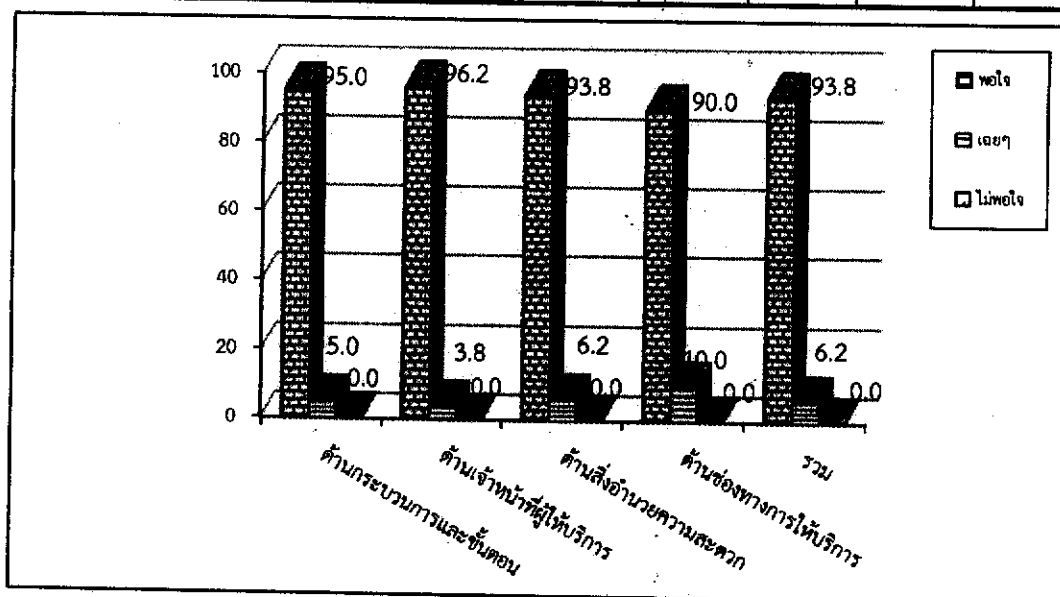
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	79	98.8	1	1.2	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>79</b>	<b>98.8</b>	<b>1</b>	<b>1.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.8 ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.8	5	6.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.8	5	6.2	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

## 3.3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	73	91.3	7	3.7	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>76</b>	<b>95.0</b>	<b>4</b>	<b>5.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	75	93.8	5	6.2	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>77</b>	<b>96.2</b>	<b>3</b>	<b>3.8</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 97.5 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	71	88.8	9	11.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.8	5	6.2	0	0.0

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านช่องทางการให้บริการ

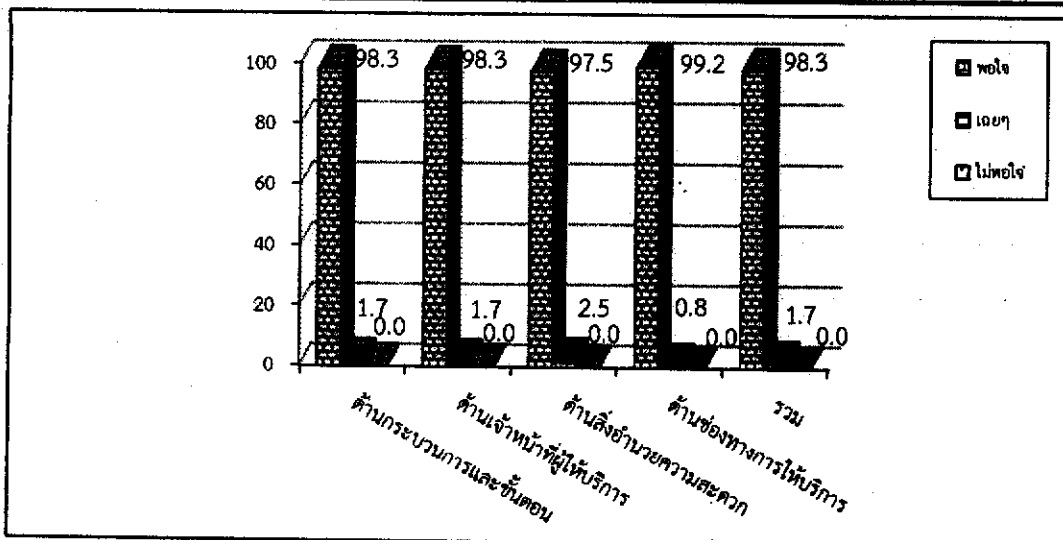
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	71	88.8	9	11.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	72	90.0	8	10.0	0	0.0

### 3.4 งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกคิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	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>



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

## 3.4.2 งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ให้บริการ บริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 16 รายละเอียด ดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ให้บริการจากการบริการแต่ละขั้นตอน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	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>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก 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	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	2	1.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารการให้ความรู้	113	94.2	7	5.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความ สะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการและความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่อง ทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโกด้านช่องทางการให้บริการ

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

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านจัดเก็บภาษี หน่วยงานควรมีการแจ้งข่าวสารหรือสรุปข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเงินภาษีที่เก็บไป นำไปใช้ประโยชน์ด้านใดในชุมชน

4.2 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรเพิ่มบุคลากรในการดูแลเด็ก เพื่อให้ดูแลได้ทั่วถึง และมีการส่งเสริมด้านโภชนาการอาหารกลางวันแก่เด็กเล็ก และเพิ่มเติมด้านเทคโนโลยี เช่น มีกล้องวงจรปิด เพื่อให้ผู้ปกครองได้อุ่นใจ เป็นต้น

4.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรตรวจสอบบริเวณทางโค้ง และทางโค้งหักศอก ให้มีไฟและป้ายเตือนอันตราย เนื่องจากบางจุดในชุมชนเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

4.4 งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชนในการเตรียมความพร้อมเพื่อการป้องกันสาธารณภัยด้านต่าง ๆ

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ตะโก ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 368 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 7 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ระหว่างวันที่ 4 - 5 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก จากงานด้านการจัดเก็บภาษี งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 55.7 และ เพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.0

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ

## 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก จำแนกตามงาน ที่ให้บริการ

### 3.1 งานด้านการจัดเก็บภาษี

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

#### 3.1.2 งานด้านการจัดเก็บภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

## 3.2 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

### 3.2.2 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้าน ช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของ ช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และความทันสมัยของช่องทางการ ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

### 3.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 93.8 ช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

#### 3.3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.2 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ร้อยละ 97.5 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 88.8 ตามลำดับ

### 3.4 งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

#### 3.4.2 งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการและความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

## 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านจัดเก็บภาษี หน่วยงานควรมีการแจ้งข่าวสารหรือสรุปข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับเงินภาษีที่เก็บไป นำไปใช้ประโยชน์ด้านใดในชุมชน

4.2 งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรเพิ่มบุคลากรในการดูแลเด็ก เพื่อให้ดูแลได้ทั่วถึง และมีการส่งเสริมด้านโภชนาการอาหารกลางวันแก่เด็กเล็ก และเพิ่มเติมด้านเทคโนโลยี เช่น มีกล้องวงจรปิด เพื่อให้ผู้ปกครองได้อุ่นใจ เป็นต้น

4.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรตรวจสอบบริเวณทางโค้ง และทางโค้งหักศอก ให้มีไฟและป้ายเตือนอันตราย เนื่องจากบางจุดในชุมชนเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

4.4 งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรสำรวจปัญหาและความต้องการของชุมชนในการเตรียมความพร้อมเพื่อการป้องกันสาธารณภัยด้านต่าง ๆ

## เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน  
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- องค์การบริหารส่วนตำบลตะโก. (2565). ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง  
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2564). การประเมินความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง  
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- \_\_\_\_\_. (2563). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลตะโก อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะโก  
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565

สถานที่สำรวจ:.....วันที่สำรวจ:.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ
  1.  ชาย
  2.  หญิง
2. อายุ
  1.  ต่ำกว่า 18 ปี
  2.  18-30 ปี
  3.  31-45 ปี
  4.  46-60 ปี
  5.  61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
  1.  ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน
  2.  ประถมศึกษา
  3.  มัธยมศึกษา
  4.  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
  5.  ปริญญาตรี
  6.  สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
  1.  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
  2.  ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
  3.  ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
  4.  ค้าขาย/อาชีพอิสระ
  5.  นักเรียน/นักศึกษา
  6.  รับจ้างทั่วไป
  7.  แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
  8.  เกษตรกร
  9. ว่างงาน
  10.  อื่นๆ (ระบุ).....
5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ
  1.  งานด้านการจัดเก็บภาษี
  2.  งานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
  3.  งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
  4.  งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ ☺	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ ☹	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4.1 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  
ภาพประกอบการเก็บข้อมูล





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๘๑๑/ ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. ผศ.ดร.อดิสร	เนาวนนท์	ที่ปรึกษา
คณะกรรมการฝ่ายดำเนินงาน		
๑. ผศ.ดร.รัฐกรณ์	คิดการ	ประธานกรรมการ
๒. รองคณบดีที่รับผิดชอบด้านวิจัยทุกคณะ		กรรมการ
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.ชยพล	ชงักกิติ	กรรมการ
๕. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน	กรรมการ
๖. ดร.สิริกร	กรมโพธิ์	กรรมการ
๗. ผศ.สุภาวดี	มณีเนตร	กรรมการ
๘. นางสาวนันทิษา	มณฑล	กรรมการ
๙. ผศ.ดร.วาสนา	ภาณุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นายกฤษฎา	พลายหมื่นไวย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

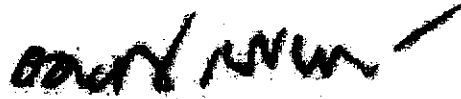
- หน้าที่
๑. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
  ๒. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
  ๓. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ
  ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
  ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร ตรวจสอบรูปเล่มและออกแบบปกรายงาน

- |                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|
| ๑. ผศ.ดร.วาสนา ภาณุรักษ์     | ประธานกรรมการ              |
| ๒. ผศ.ดร.นิรันดร์ คงฤทธิ     | กรรมการ                    |
| ๓. ผศ.ดร.วราวุธ ธนะมูล       | กรรมการ                    |
| ๔. ผศ.ดร.จิรัฐิพร ไทงูเหลือม | กรรมการ                    |
| ๕. นางสาววรรณษา แสนลำ        | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๖. นายวิศมาศ ภักดีกุล        | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

- หน้าที่
๑. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้องแม่นยำ
  ๒. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินของ อบต. แต่ละแห่ง

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)  
อธิการบดี