

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2566

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำนวน 400 คน

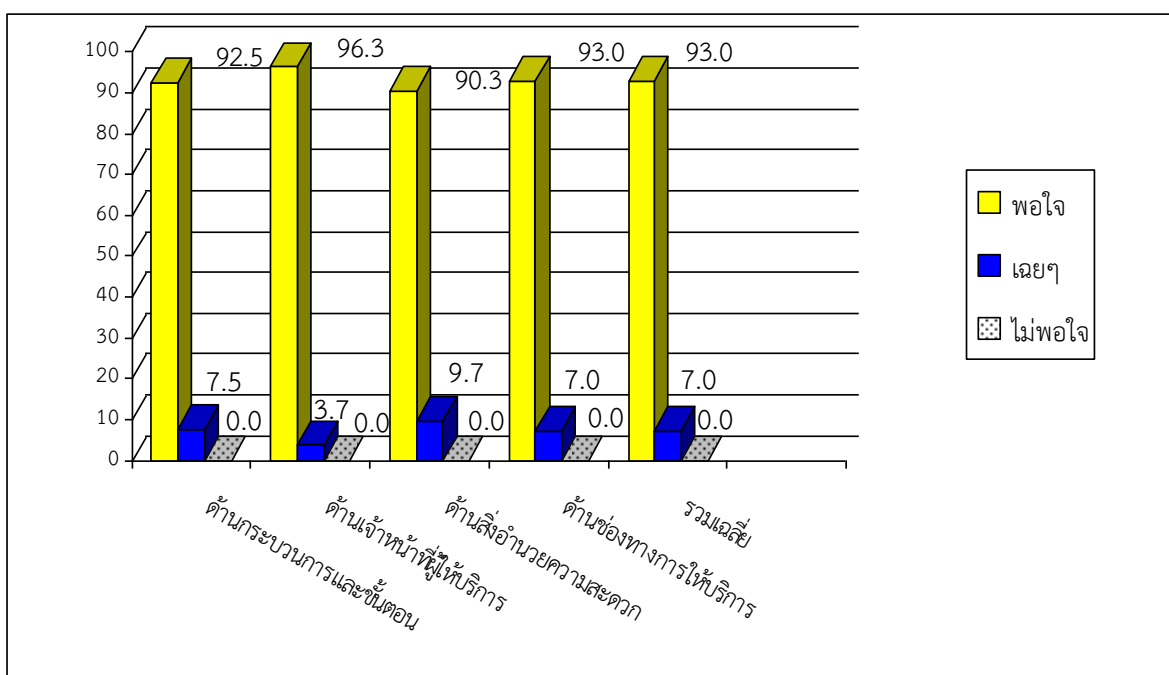
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 13 - 15 สิงหาคม 2566 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 41.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 18.5

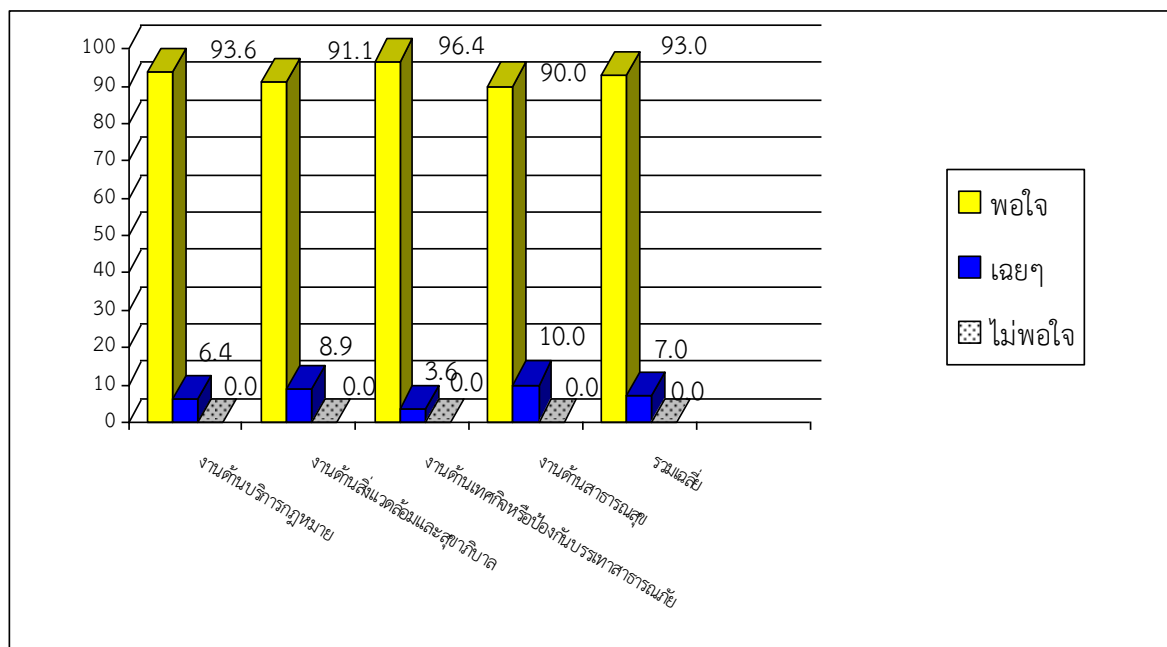
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.3 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 93.6 (9 คะแนน) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 91.1 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

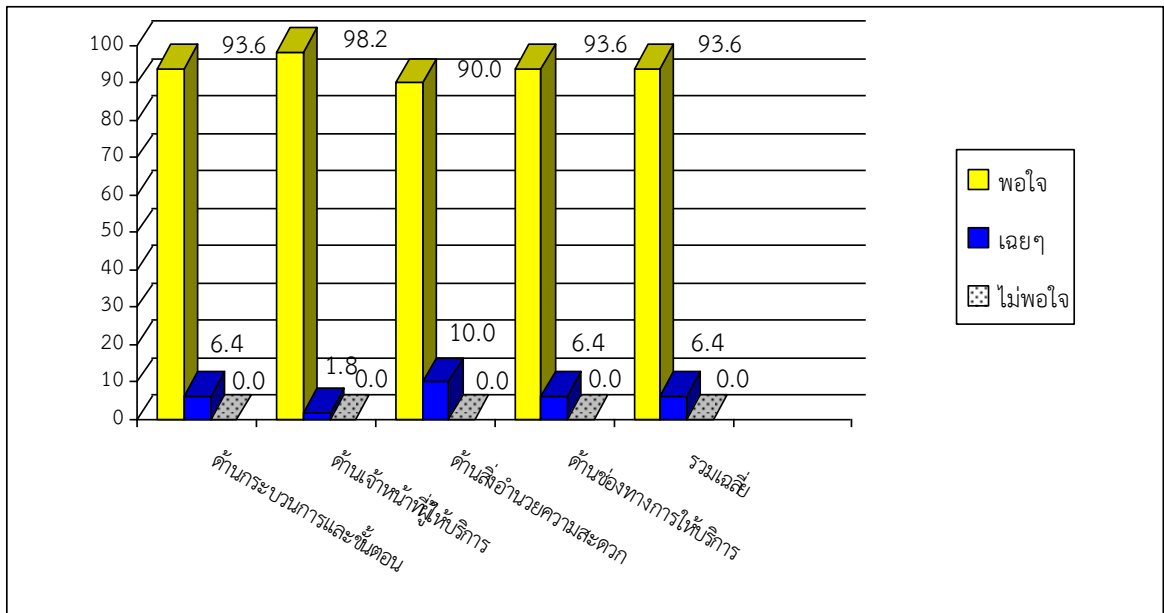


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

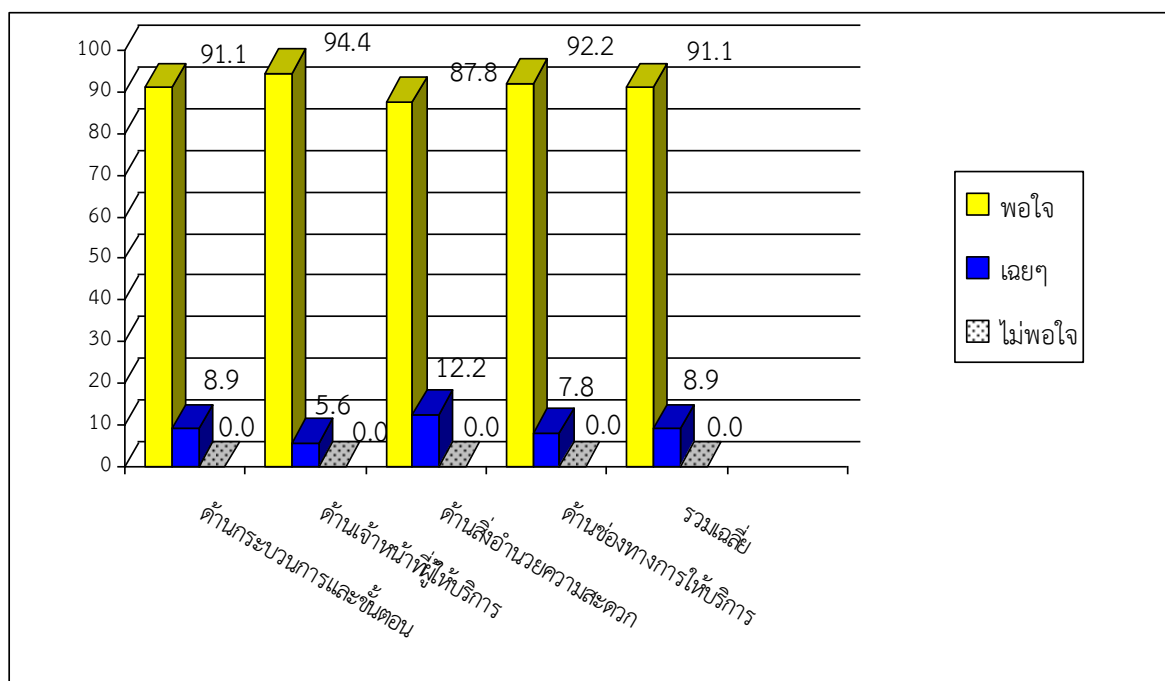
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.6 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
งานด้านบริการกฎหมาย

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

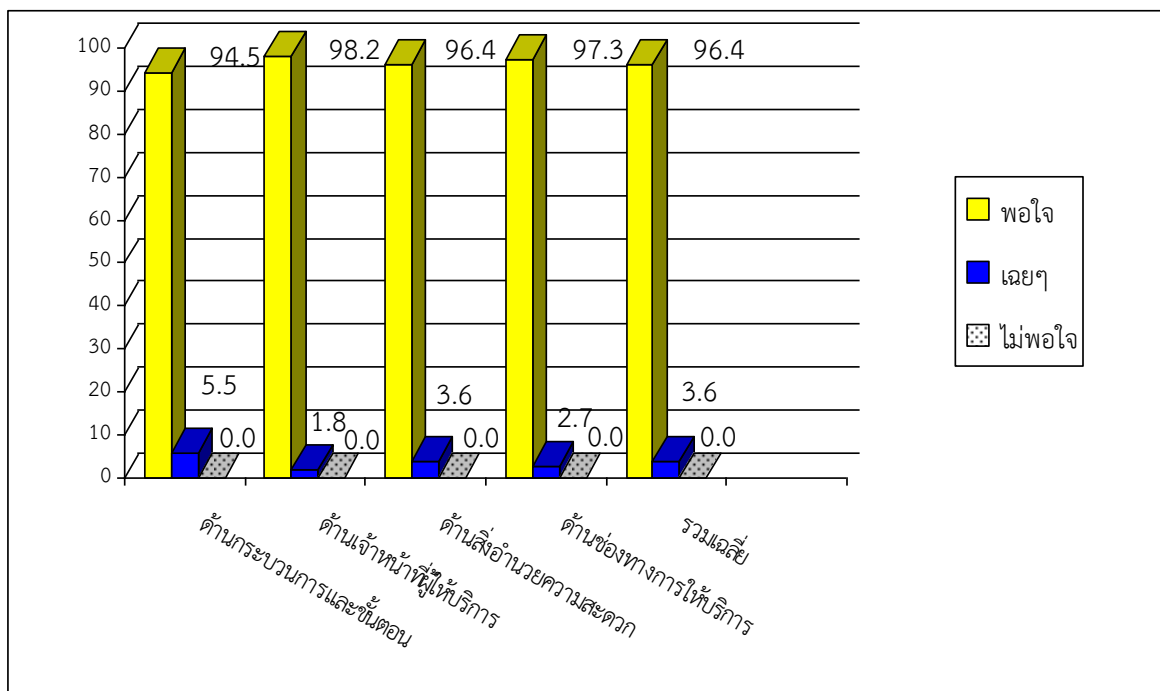
เมื่อพิจารณางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.4 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1 และด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 87.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

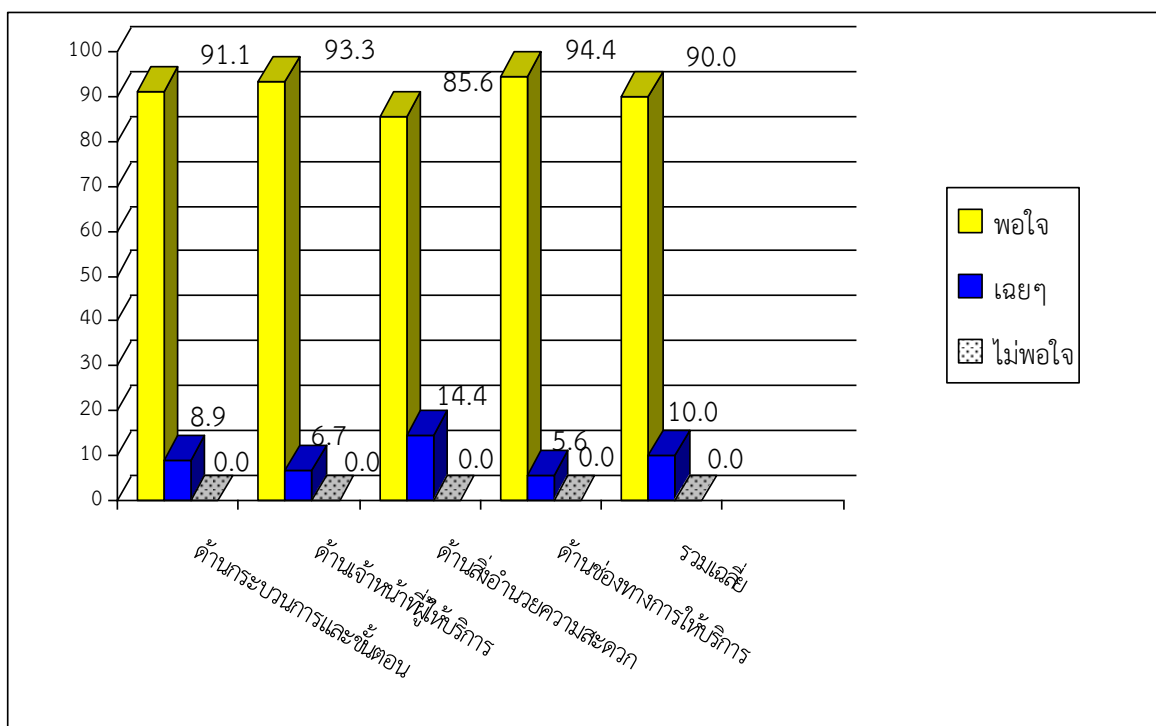
เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.4 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.6 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้พัฒนาการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไปให้เป็นปัจจุบัน หรือจัดอบรมให้ความรู้ข้อมูลกฎหมายเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงข้อมูล พบ. หรือในแต่ละมาตรา ที่เป็นปัจจุบัน

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานรณรงค์เรื่องการจัดขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน การป้องกันขยะติดเชื้อ ส่งเสริมการจัดกิจกรรมในพื้นที่สาธารณะทุก ๆ แห่ง เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการทราบถึงปัญหาขยะในพื้นที่และร่วมมือกันลดปัญหาขยะในชุมชน

4.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานดำเนินการวางแผน หรือการบริหารจัดการงบประมาณ การเพิ่มบุคลากรและจัดสรรอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีความพร้อมในการปฏิบัติในงานด้านสาธารณสุข การส่งเสริมสุขภาพของประชาชนให้มีสุขภาพะที่ดี และเน้นการควบคุมป้องกันโรคระบาดต่าง ๆ รวมถึงการทำงานในเวลากลางคืนหากมีเหตุเร่งด่วน

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมาครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินจากงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง	4
ด้านกายภาพ.....	4
ข้อมูลองค์การและโครงสร้างพื้นฐาน.....	5
ระบบบริการพื้นฐาน.....	6
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	7
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	7
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	8
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	8
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	9
บทที่ 4 ผลการประเมิน	10
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	10
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง โดยภาพรวม.....	12
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	13
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	34
ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบประเมิน.....	34
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง โดยภาพรวม.....	35
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	35
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	40
เอกสารอ้างอิง	41
ภาคผนวก	42
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการเก็บข้อมูล	46
คณะกรรมการประเมิน	

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง.....	14
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน.....	18
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	19
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	20
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านบริการกฎหมาย.....	21
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	22
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	23
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	24
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ.. ..	25
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	26
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	27
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	28
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	30
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน.....	31
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	32
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	33
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	34
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	35
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง งานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวมรายด้าน.....	36
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	37
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	38
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	39
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	40

สารบัญแนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	19
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	20
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง งานด้านบริการกฎหมาย.....	21
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	26
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	31
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง งานด้านสาธารณสุข.....	36

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการบริหารงานประกอบด้วย 2 ส่วน คือส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้นๆ หมู่บ้านละ 2 คน สภา อบต. มีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลร่างข้อบังคับตำบล ร่างข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหาร อบต. และส่วนที่ 2 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น โดย นายกอง อบต. แต่งตั้งรองนายก อบต. 2 คน ซึ่งมีใช้สมาชิกสภา อบต. เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของ อบต. ตามที่นายก อบต. ได้มอบหมาย และแต่งตั้งเลขานุการนายก อบต. 1 คน ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภา อบต. หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำหรับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนดนั้น ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและตามสมควร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 15 หมู่บ้าน มีประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 13,180 คน แยกเป็นชาย 6,381 คน หญิง 6,799 คน

ตำบลหนองระเวียงเป็นตำบลเก่าแก่ตำบลหนึ่ง ของอำเภอเมืองนครราชสีมา จากเดิมพื้นที่ตำบลเป็นพื้นที่ป่ากร้างเส้นทางสัญจรไปมามีแต่รอยทางเกวียน และเป็นทางผ่านของกองทหารในสมัยก่อน มีการเล่าขานของชาวบ้านว่าเดิมตำบลหนองระเวียงมีพื้นที่เป็นที่กว้างราบลุ่มแม่น้ำ มีห้วยหนองคลองบึงหลายแห่งในพื้นที่ พื้นดินมีความอุดมสมบูรณ์ เนื่องจากเป็นพื้นที่ใกล้กับแหล่งน้ำ และแต่ละบึงนั้นจะมีต้นไม้ใหญ่หลายชนิด แต่ที่มีมาก คือต้นระเวียงขึ้นบริเวณรอบๆบึงให้นกและสัตว์อื่น ๆ เข้ามาอาศัยอยู่ ต่อมาเกิดการเกิดเป็นชุมชนในพื้นที่ซึ่งประชาชนที่เข้ามาอาศัยอยู่ในพื้นที่ จากเดิมนั้น ย้ายมาจากตำบลพะเนาและตำบลมะเร็ง และเริ่มมี

ลูกหลานเกิดการกระจายตัวของประชาชนมีการ จับจองที่ดินทำกิน ง่าย ๆ ว่าใครที่ขยันก็จะมีที่ทำกินมาก และมีการตั้งเป็นตำบลขึ้น จึงใช้ชื่อว่า "ตำบลหนองระเวียง"

ตามที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.นม.) ได้กำหนดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประกอบการพิจารณาผลประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานเป็นกรณีพิเศษ (โบนัสประจำปี) รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยจะมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 ด้าน คือ ด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข ซึ่งการดำเนินการประเมินดังกล่าวได้ขอความร่วมมือมายังมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมิน และข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบข่ายของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 13-15 สิงหาคม พ.ศ.2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

ตำบลหนองระเวียงเป็นตำบลเก่าแก่ตำบลหนึ่ง ของอำเภอเมืองนครราชสีมา จากเดิมพื้นที่ตำบล เป็นพื้นที่ป่ากร่างเส้นทางสัญจรไปมามีแต่รอยทางเกวียน และเป็นทางผ่านของกองทหารในสมัยก่อน มีการ เล่าขานของชาวบ้านว่าเดิมตำบลหนองระเวียงมีพื้นที่เป็นที่กว้างราบลุ่มแม่น้ำ มีห้วยหนองคลองบึงหลายแห่ง ในพื้นที่ พื้นดินมีความอุดมสมบูรณ์ เนื่องจากเป็นพื้นที่ใกล้กับแหล่งน้ำ และแต่ละบึงนั้นจะมีต้นไม้ใหญ่หลาย ชนิดแต่ที่มีมาก คือต้นระเวียงขึ้นบริเวณรอบๆบึงให้นกและสัตว์อื่น ๆ เข้ามาอาศัยอยู่ ต่อมาเกิดการเกิดเป็น ชุมชนในพื้นที่ซึ่งประชาชนที่เข้ามาอาศัยอยู่ในพื้นที่ จากเดิมนั้น ย้ายมาจากตำบลพะเนาและตำบลมะเริง และ เริ่มมีลูกหลานเกิดการกระจายตัวของประชาชนมีการ จับจองที่ดินทำกิน เรียกว่า ง่ายๆ ว่าใครที่ขยันก็จะมีที่ทำ กินมาก และมีการตั้งเป็นตำบลขึ้น จึงใช้ชื่อว่า "ตำบลหนองระเวียง"

ตำบลหนองระเวียง เป็นตำบลหนึ่งใน 24 ตำบลของอำเภอเมืองนครราชสีมา มีเนื้อที่ทั้งหมด 54.77 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 34,231.25 ไร่ และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทยแยกเขตการ ปกครองเป็นตำบลหนองระเวียง มีผลเมื่อ วันที่ 30 กันยายน 2541 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องตั้ง และเปลี่ยนแปลงเขตตำบลในท้องที่ อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอครบุรี อำเภอสูงเนิน อำเภอห้วยแถลง อำเภอคง อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ลงวันที่ 28 กันยายน 2514 มี 15 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะ จากสภาตำบลหนองระเวียง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เมื่อปี พ.ศ.2539 ประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน 15 หมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านยongแยง	หมู่ที่ 6 บ้านทับช้าง	หมู่ที่ 11 บ้านโตนด
หมู่ที่ 2 บ้านหนองไทร	หมู่ที่ 7 บ้านมาบมะค่า	หมู่ที่ 12 บ้านหนองระเวียง
หมู่ที่ 3 บ้านหนองม่วง	หมู่ที่ 8 บ้านชะอม	หมู่ที่ 13 บ้านหนองสมอ
หมู่ที่ 4 บ้านหนองขาม	หมู่ที่ 9 บ้านชะอม	หมู่ที่ 14 บ้านโนนมะกอก
หมู่ที่ 5 บ้านทับช้าง	หมู่ที่ 10 บ้านโตนด	หมู่ที่ 15 บ้านหนองพะลาน

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศทั่วไปของตำบลหนองระเวียง มีลักษณะเป็นพื้นที่กว้างยาวลาดตามลุ่มแม่น้ำ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองนครราชสีมา สภาพพื้นที่เป็นที่ลุ่มแม่น้ำ บางส่วนเป็นดอน บางแห่งเป็นพื้นที่ต่ำมาก มีคลองส่งน้ำชลประทานไหลผ่านลงสู่แม่น้ำสาธารณะในพื้นที่ตำบล และมีลำน้ำ

บริเวณแนวเขตด้านข้างของ อบต. คือลำช่องโคเป็นลำน้ำแยกจากลำน้ำมูล ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านหนองม่วง ตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลมะเริง ตำบลพะเนา และตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา และ ตำบลพระพุทธร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลด่านเกวียน และตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลด่านเกวียน อำเภอโชคชัย และ ตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพอากาศทั่วไปของเขตพื้นที่ตำบลหนองระเวียงมีความคล้ายคลึงภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างโดยทั่วไปจำแนกได้ ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มต้นระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายนอากาศร้อนจัดและแล้งจัดติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน ความชื้นในอากาศมีน้อยและมีพายุฤดูร้อนเป็นบางช่วงที่มีคลื่นความร้อนปกคลุม อุณหภูมิสูงสุดประมาณ 35-40 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มต้นระหว่างเดือนพฤษภาคม - ตุลาคมอากาศร้อนและมีพายุลมฝนฟ้าคะนองลมแรงกว่าปีที่แล้วและมีภาวะฝนทิ้งช่วงในบางช่วง ปริมาณน้ำฝนเกณฑ์เฉลี่ย 630.1 มิลลิเมตรต่อปี

ฤดูหนาว เริ่มต้นระหว่างเดือนพฤศจิกายน - มกราคม อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 10-15 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน ลักษณะดินของตำบลหนองระเวียงสภาพทั่วไปคือเป็นดินร่วนมีการระบายน้ำได้ดี เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทรายหรือร่วนสีน้ำตาลเข้ม หรือสีน้ำตาลปนเทา ส่วนดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทรายสีแดง ดินนี้เกิดจากตะกอนลำน้ำที่มีอายุ ความเหมาะสมของดินโดยทั่วไปเหมาะสมในการปลูกพืชไร่ และปลูกพืชผักสวนครัว

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ประกอบด้วยหมู่บ้าน 15 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านยองแยง	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายบุญส่ง บุญหลง
หมู่ที่ 2 บ้านหนองไทร	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นางสมศรี เหล็กพะเนา
หมู่ที่ 3 บ้านหนองม่วง	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายสนอง พูนมีพะเนา
หมู่ที่ 4 บ้านหนองขาม	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายจูล รัตนรักษ์
หมู่ที่ 5 บ้านทับช้าง	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายสมัคร ก้อนมะเริง

หมู่ที่ 6 บ้านทับช้าง	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายมานัด ทอนโพธิ์
หมู่ที่ 7 บ้านมาบมะค่า	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นางสาวสิริกาญจน์ มีใหม่
หมู่ที่ 8 บ้านชะอม	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายสมพงศ์ ฉิมผึ่งพะเนา
หมู่ที่ 9 บ้านชะอม	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายศิริศักดิ์ มหัทธนะศิลป์
หมู่ที่ 10 บ้านโตนด	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นางสาววาสนา อินพุงรงค์
หมู่ที่ 11 บ้านโตนด	กำนันตำบล คือ นายอังกูล ศิริโกคานนท์
หมู่ที่ 12 บ้านหนองระเวียง	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายบันลือ พรหมพะเนา
หมู่ที่ 13 บ้านหนองสมอ	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายสมศักดิ์ รัตนรักษ์
หมู่ที่ 14 บ้านโนนมะกอก	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายประเสริฐ จันเกาะ
หมู่ที่ 15 บ้านหนองพะลาน	ผู้ใหญ่บ้าน คือ นายวีระ อยู่อุ่นพะเนา

2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ทั้งหมดเป็น 15 เขต 17 หน่วยการเลือกตั้ง สมาชิกสภาออกเป็น 15 เขต 17 หน่วยการเลือกตั้ง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมา และประชาชนยังมีส่วนร่วมในการบริหารงานการช่วยเหลืองานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เสนอแนะในกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การประชุม ประชาคมการจัดทำแผนชุมชน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ การปลูกป่า การประชุมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

3. ประชากร.

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร จำนวน 15 หมู่บ้าน (ปี พ.ศ. 2565)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	หญิง(คน)	ชาย(คน)
1	บ้านยองแยง	172	248	212
2	บ้านหนองไทร	120	214	222
3	บ้านหนองม่วง	352	498	454
4	บ้านหนองขาม	178	281	241
5	บ้านทับช้าง	288	434	396
6	บ้านทับช้าง	1,462	1,219	1,110
7	บ้านมาบมะค่า	894	967	883
8	บ้านชะอม	147	244	250
9	บ้านชะอม	283	451	491
10	บ้านโตนด	176	297	247
11	บ้านโตนด	264	475	407

12	บ้านหนองระเวียง	247	419	382
13	บ้านหนองสมอ	439	518	521
14	บ้านโนนมะกอก	74	125	133
15	บ้านหนองพะลาน	267	409	432
รวมทั้งสิ้น		5,363	6,799	6,381

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครราชสีมา ณ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ด้านการศึกษาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำนวน 2 แห่ง มีโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 6 แห่ง ตามข้อมูล ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน

ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้ง	พ.ศ. 2566 จำนวนนักเรียน		
		หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง	6	15	18	33
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง (หนองม่วง)	3	18	13	31
รวม			33	31	64

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง มีครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 2 คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง (หนองม่วง) มีครูผู้ดูแลเด็กจำนวน 1 คน

ข้อมูลโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

1. บ้านทับช้าง
2. โรงเรียนบ้านมาบมะค่า
3. โรงเรียนบ้านยองแยง
4. โรงเรียนบ้านหนองระเวียง
5. โรงเรียนประชาสามัคคี
6. โรงเรียนบ้านหนองสมอประชาพัฒนา

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.2 สาธารณสุข

มีสถานพยาบาลหรือหน่วยงานด้านสาธารณสุข 2 แห่ง คือ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโตนด และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองพะลาน

4.3 อาชญากรรม

ตำบลหนองระเวียงไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชนและทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุ

ดังกล่าวโดยประสานขอความร่วมมือกับสถานีตำรวจที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลหนองระเวียงและตำบลใกล้เคียงจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงสามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอกำลังจาก ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในตำบลหนองระเวียง จากที่ทางสถานีตำรวจภูธรมะเรียงได้แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงทราบนั้นพบว่าในเขตตำบลหนองระเวียงมีผู้ที่ติดยาเสพติดค่อนข้างมากเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีเขตอุตสาหกรรมและมีคนหลากหลายท้องถิ่นเข้ามาอาศัยภายในตำบลเพื่อทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแต่ยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) ดำเนินโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
- (5) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
- (6) ดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้ที่ตกเกณฑ์ จปฐ.
- (7) ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- (8) ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้การสนับสนุน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางสัญจรที่สำคัญในตำบลหนองระเวียง คือ เส้นทางถนนลาดยางสายบ้านหนองตะคอง – หนองม่วง เป็นเส้นทางที่ตัดผ่านจากถนนราชสีมา – โชคชัย (ด้านข้างของป่าช้าจีน) ประชาชนส่วนใหญ่ จะใช้เส้นทางนี้สำหรับเข้าไปในตัวอำเภอเมืองนครราชสีมา และจะมีถนนเลียยเมืองสายด่านเกวียน – จักราช เป็นเส้นทางลัด จากตำบลด่านเกวียนไปอำเภอจักราช ถนนสายหลักในพื้นที่จะเชื่อมโยงเข้ากับถนนสายรองในตำบลได้สะดวก

1. การคมนาคมในพื้นที่ตำบลหนองระเวียง ถนนสายหลักจะเป็นถนนลาดยาง สายรองจะเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และสายย่อยจะเป็นถนนหินคลุก ลูกกรัง ส่วนถนนที่ใช้เชื่อมระหว่างหมู่บ้านและตำบลนั้น ยังมีบางสายที่เป็นถนนหินคลุก ถนนลูกกรังอยู่ มีการก่อสร้างเป็นถนนลาดยางบางส่วน แต่งบประมาณในการก่อสร้างก็ยังไม่เพียงพอ

2. การจราจรบนถนนสายหลักนั้นจะมีการใช้เส้นทางจราจรมากในช่วงเช้า และช่วงเย็นหลังเวลาเลิกงาน จะมีการจราจรหนาแน่นในบริเวณเขตอุตสาหกรรมเนื่องจากพนักงาน คนงานจะเลิกงานในเวลาเดียวกัน

3. รูปแบบการเดินทางของประชาชนในพื้นที่ตำบลหนองระเวียง ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่จะมียานพาหนะเป็นของตัวเอง เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์เป็นต้น และจะมีรถประจำทางสำหรับรับส่งนักเรียน นักศึกษาและพ่อค้าแม่ค้าที่นำผลผลิตทางการเกษตรไปขายในตัวเมือง ในช่วงเช้าและช่วงเย็น

4. เส้นทางรถประจำทาง จะมีรถประจำทางสายบ้านทับช้างและบ้านโหนด ซึ่งรถประจำทางจะวิ่งเส้นทางบ้านหนองตะคอง-หนองม่วง ส่วนคนที่มียานอยู่ในเขตอุตสาหกรรมนั้นจะมีรถประจำทางสาย 5 วิ่งผ่าน ส่วนคนที่อยู่ทางหมู่ที่ 1 บ้านยองแยงจะมีรถประจำทางสาย ท่าช้าง – จักราชวิ่งผ่าน

5.2 การไฟฟ้า

ตำบลหนองระเวียงมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน 5,273 ครัวเรือน และทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่จำนวน 15 หมู่บ้าน และในเขตอุตสาหกรรมจะมีสถานีไฟฟ้าย่อย 1 แห่ง และอบต.หนองระเวียงจะดูแลในด้านแสงสว่างในเวลากลางคืนโดยจัดสรรงบประมาณในการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างเพื่อป้องกันเหตุในยามวิกาลในอนาคตจะดำเนินการติดตั้งไฟโซล่าเซลล์อีกหลายจุด

5.3 การประปา

ปัจจุบันประปาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีประปาหมู่บ้าน จำนวน 2 แห่ง คือ กิจการประปาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ซึ่งเป็นประปาผิวดินบ้านหนองม่วง จะใช้น้ำจากบึงชะอมผลิตเป็นน้ำประปา และกิจการประปา (โหนด-หนองระเวียง) จะใช้น้ำจากบึงโหนดผลิตให้ประชาชนได้ใช้ส่งไปจนถึงหมู่ที่ 1 บ้านยองแยง สรุปรภาพรวมภายในเขตตำบลหนองระเวียงไม่มีปัญหาการขาดแคลนน้ำใช้

5.4 โทรศัพท

ปัจจุบันในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจาก

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ และส่งเสริมกิจกรรมของวัด

6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง มีพื้นที่บางส่วนเป็นเขตอุตสาหกรรมสุรนารี คือหมู่ที่ 5 บ้านทับช้าง และหมู่ที่ 6 บ้านทับช้าง ซึ่งประกอบไปด้วยโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่หลายบริษัท

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร	-	แห่ง	สถานีบริการน้ำมัน	2	แห่ง
บริษัท	-	แห่ง	โรงงาน	4	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	-	แห่ง	ตลาดสด	2	แห่ง
ร้านค้าต่างๆ	169	แห่ง	โรงฆ่าสัตว์	1	แห่ง
ซูเปอร์มาเก็ต	2	แห่ง	อู่ซ่อมรถ	-	แห่ง
โรงสี	4	แห่ง			

องค์กร/กลุ่มอาชีพ 2 กลุ่ม

1. วิสาหกิจชุมชนศูนย์ส่งเสริมและผลิตภัณฑ์ข้าวชุมชนตำบลหนองระเวียง
2. กลุ่มทำดอกไม้จันทน์ หมู่ที่ 5

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 18- 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 - 50 ปี ส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่ทำงานในเขตอุตสาหกรรมเนื่องจากพื้นที่ตำบลหนองระเวียงบางส่วนอยู่ในเขตอุตสาหกรรมสุรนารี

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลหนองระเวียงนับถือศาสนาพุทธ 100 % และมีวัด 9 แห่ง และสำนักสงฆ์ 2 แห่ง ดังนี้

วัด	1. วัดयोगแยง	4. วัดหนองไทร	7. วัดโดนด
	2. วัดทับช้าง	5. วัดมาบมะค่า	8. วัดหนองพะลาน
	3. วัดหนองม่วง	6. วัดหนองระเวียง	9. วัดชะอม

สำนักสงฆ์	1. สำนักสงฆ์บ้านหนองสมอ
	2. สำนักสงฆ์หนองขาม

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- | | | |
|--------------------------------|-------------|----------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ | ประมาณเดือน | มกราคม |
| - ประเพณีวันสงกรานต์ | ประมาณเดือน | เมษายน |
| - ประเพณีลอยกระทง | ประมาณเดือน | พฤศจิกายน |
| - ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา | ประมาณเดือน | กรกฎาคม ตุลาคม |

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตพื้นที่ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ เครื่องจักสาน หมอตำรายาพื้นบ้าน พิธีกรรม

ภาษาถิ่น ประชาชนส่วนใหญ่พูดภาษาไทยโคราช

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตตำบลหนองระเวียงได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่ เช่น ไม้กวาดดอกหญ้า ไม้กวาดทางมะพร้าว สินค้าต่าง ๆ จากกลุ่มอาชีพภายในตำบล

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากใต้ดิน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา และผ่านเครื่องกรองน้ำด้วยระบบที่ทันสมัย

8.2 ป่าไม้ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงมีเพียงป่าปกปึกที่ดูแลรักษาอยู่

8.3 ภูเขา ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงไม่มีภูเขา

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก เป็นที่นาไร้สวน ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มมลพิษ น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่ของสาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ในอนาคตจะดำเนินการติดตั้งไฟโซล่าเซลล์เพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์ฯ ในบางจุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและ ขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 15 หมู่บ้าน มีประชากรในพื้นที่รวม 13,180 คน แยกเป็นชาย 6,381 คน หญิง 6,799 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1977) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 388 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ ด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยสุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านที่สุ่มได้ตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 15 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมา ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านยองแยง	460	15
บ้านหนองไทร	436	15
บ้านหนองม่วง	952	29
บ้านหนองขาม	522	16
บ้านทับช้าง	830	25
บ้านทับช้าง	2,329	69
บ้านมาบมะค่า	1,850	55
บ้านชะอม	494	15
บ้านชะอม	942	28
บ้านโตนด	544	17
บ้านโตนด	882	26
บ้านหนองระเวียง	801	24
บ้านหนองสมอ	1,039	31
บ้านโนนมะกอก	258	10
บ้านหนองพะลาน	841	25
รวม	13,180	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจมีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 13-15 สิงหาคม 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงาน ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ในกรณีที่เป็นรายข้อ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉยๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอใจ

ในกรณีที่เป็นรายด้านและภาพรวม

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.67 แสดงว่า ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ย 1.68 – 2.33 แสดงว่า เฉยๆ

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.00 แสดงว่า พอใจ

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558) มีดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ ด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จากงานที่ใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 41.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 18.5 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

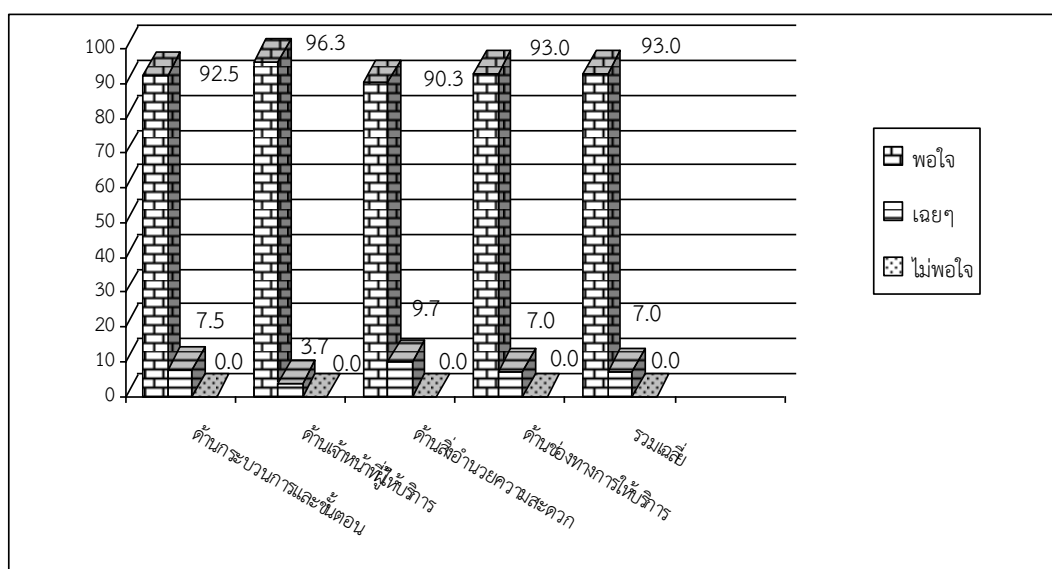
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	182	45.5
	หญิง	218	54.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	10	2.5
	18-30 ปี	42	10.5
	31-45 ปี	125	31.3
	46-60 ปี	113	28.2
	61 ปีขึ้นไป	110	27.5
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	28	7.0
	ประถมศึกษา	165	41.3
	มัธยมศึกษา	132	33.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	47	11.7
	ปริญญาตรี	28	7.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	5.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	22	5.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	59	14.7
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	14	3.5
	นักเรียน/นักศึกษา	66	16.5
	รับจ้างทั่วไป	11	2.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	74	18.5
	เกษตรกร/ประมง	131	32.8
	ว่างงาน	0	0.0
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่ใช้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย	110	27.3
	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	90	22.2
	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	110	27.3
	งานด้านสาธารณสุข	90	22.2

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.3 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	370	92.5	30	7.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	385	96.3	15	3.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	361	90.3	39	9.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	372	93.0	28	7.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	372	93.0	28	7.0	0	0.0

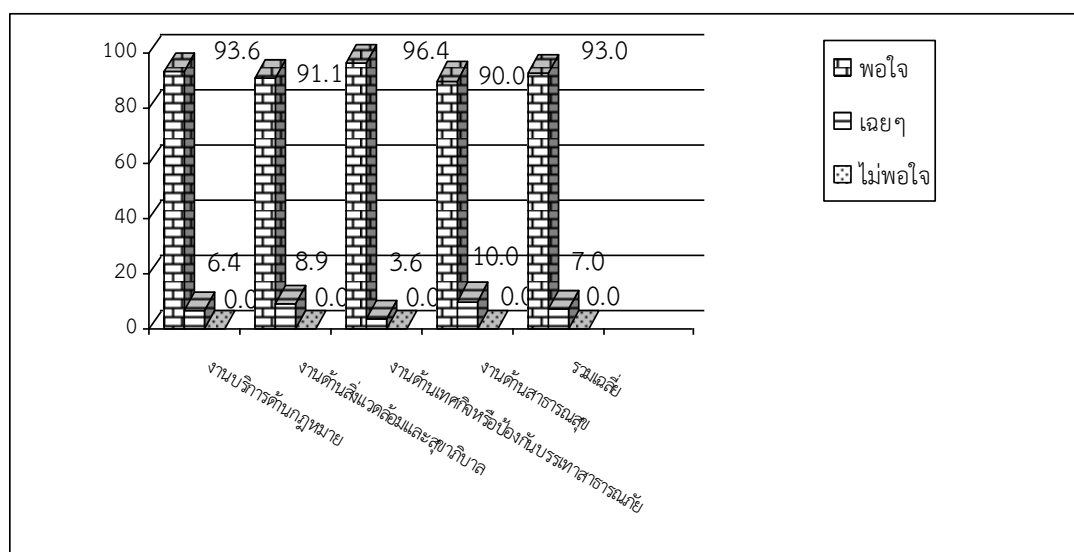


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานบริการด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 93.6 (9 คะแนน) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 91.1 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และ แผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	103	93.6	9	7	6.4	0	0.0
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	82	91.1	9	8	8.9	0	0.0
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	106	96.4	10	4	3.6	0	0.0
งานด้านสาธารณสุข	81	90.0	8	9	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	372	93.0	9	28	7.0	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

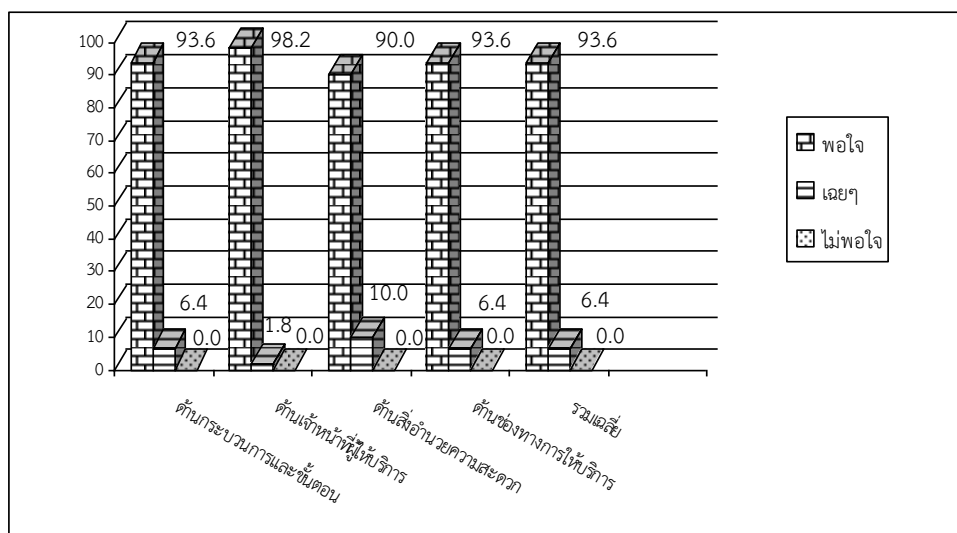
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.6 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

งานบริการด้านบริการกฎหมาย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	103	93.6	7	6.4	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	99	90.0	11	10.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	103	93.6	7	6.4	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงงานบริการด้านบริการกฎหมาย

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.3 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 92.7 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	99	90.0	11	10.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	96	87.3	14	12.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	98	89.1	12	10.9	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	103	93.6	7	6.4	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	107	97.3	3	2.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	106	96.4	4	3.6	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมาคือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 91.8 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 91.8 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	101	91.8	9	8.2	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	102	92.7	8	7.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	102	92.7	8	7.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	96	87.3	14	12.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96	87.3	14	12.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96	87.3	14	12.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	101	91.8	9	8.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	99	90.0	11	10.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.4 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ

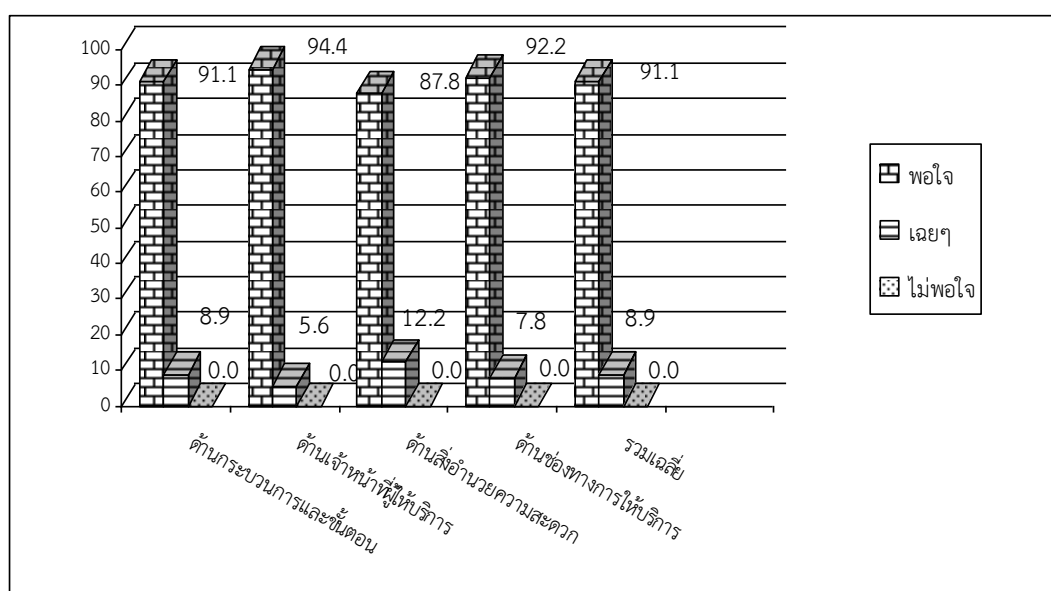
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	106	96.4	4	3.6	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	99	90.0	11	10.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	103	93.6	7	6.4	0	0.0

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.8 รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	82	91.1	8	8.9	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79	87.8	11	12.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	82	91.1	8	8.9	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.4 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	87.8	11	12.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	80	88.9	10	11.1	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	79	87.8	11	12.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	82	91.1	8	8.9	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความเอาใจใส่ ความสะดวกหรือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.4 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 94.4 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ ความสะดวกหรือร้อนและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	86	95.6	4	4.4	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	85	94.4	5	5.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	94.4	5	5.6	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 88.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 87.8 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	77	85.6	13	14.4	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	84	93.3	6	6.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	76	84.4	14	15.6	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	78	86.7	12	13.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	76	84.4	14	15.6	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	79	87.8	11	12.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	87.8	11	12.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 94.4 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ

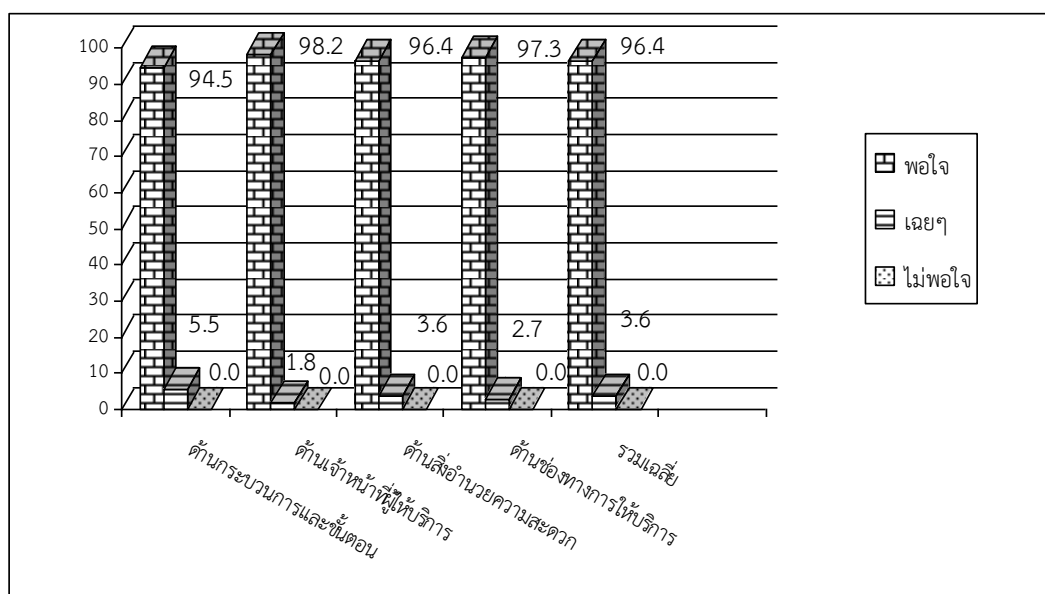
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	85	94.4	5	5.6	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	77	85.6	13	14.4	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	83	92.2	7	7.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	83	92.2	7	7.8	0	0.0

3.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็น ร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังตาราง 15 และ แผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	104	94.5	6	5.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	106	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	106	96.4	4	3.6	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.6 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.7 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	101	91.8	9	8.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	99	90.0	11	10.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	104	94.5	6	5.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	106	96.4	4	3.6	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	110	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.3 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 97.3 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	107	97.3	3	2.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	107	97.3	3	2.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	101	91.8	9	8.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	104	94.5	6	5.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	106	96.4	4	3.6	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.3 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ

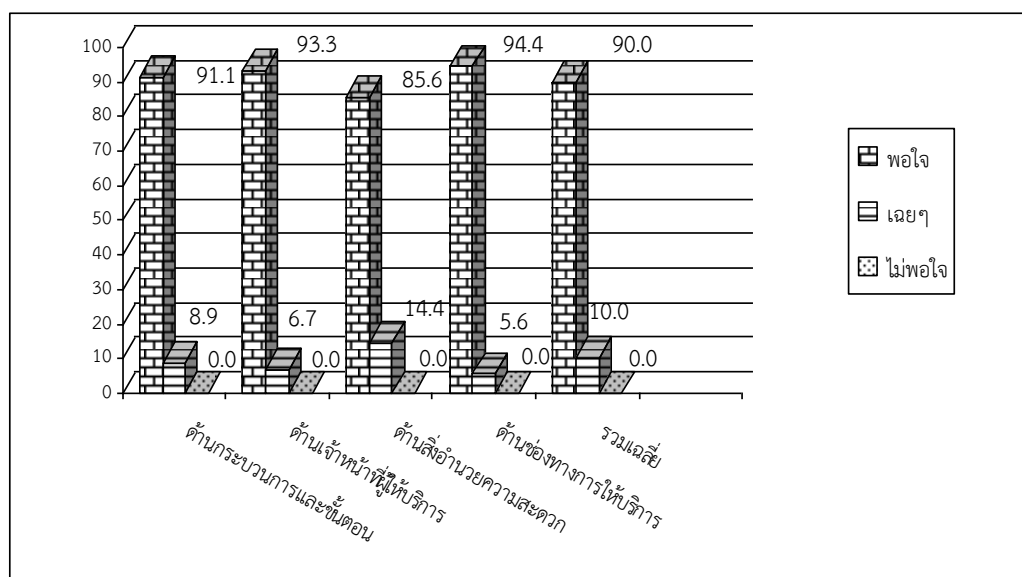
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	97.3	3	2.7	0	0.0

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ 91.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.6 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	82	91.1	8	8.9	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	85.6	13	14.4	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	81	90.0	9	10.0	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงงานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	85	94.4	5	5.6	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	75	83.3	15	16.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	82	91.1	8	8.9	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.4 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	84	93.3	6	6.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	82	91.1	8	8.9	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	84	93.3	6	6.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.9 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 86.7 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.7 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	86.7	12	13.3	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	78	86.7	12	13.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	80	88.9	10	11.1	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	75	83.3	15	16.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	76	84.4	14	15.6	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	83.3	15	16.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	75	83.3	15	16.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	77	85.6	13	14.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	85.6	13	14.4	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดัง ตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	94.4	5	5.6	0	0.0

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข

ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1977) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 388 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้าน 15 หมู่บ้าน และขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 15 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 13-15 สิงหาคม 2566 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน

400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 41.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 18.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานบริการด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 93.6 (9 คะแนน) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 91.1 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามส่วนงาน

3.1 งานบริการด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานบริการด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.6 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความ

เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.3 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านบริการกฎหมายของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 91.8 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.4 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4

รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จําแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.4 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 91.1 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.4 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.8 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 88.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้ บริการมีความ

สะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 94.4 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

3.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.6 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.3 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.3 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ 91.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.6 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ

มีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.4 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.9 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 86.7 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้พัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไปให้เป็นปัจจุบัน หรือจัดอบรมให้ความรู้ข้อมูลกฎหมายเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงข้อมูล พรบ. หรือในแต่ละมาตรา ที่เป็นปัจจุบัน

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานรณรงค์เรื่องการกำจัดขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน การป้องกันขยะติดเชื้อ ส่งเสริมการจัดกิจกรรมในพื้นที่สาธารณะทุก ๆ แห่ง เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการทราบถึงปัญหาขยะในพื้นที่และร่วมมือกันลดปัญหาขยะในชุมชน

4.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานดำเนินการวางแผน หรือการบริหารจัดการงบประมาณ การเพิ่มบุคลากรและจัดสรรอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีความพร้อมในการปฏิบัติในงานด้านสาธารณสุข การส่งเสริมสุขภาพของประชาชนให้มีสุขภาพที่ดี และเน้นการควบคุมป้องกันโรคระบาดต่าง ๆ รวมถึงการทำงานในเวลานอกราชการหากมีเหตุเร่งด่วน

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข

ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1977) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 388 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้าน 15 หมู่บ้าน และขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 15 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 13-15 สิงหาคม 2566 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนมัน โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน

400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 และเพศชาย ร้อยละ 45.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 41.3 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.0 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 18.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.3 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานบริการด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 93.6 (9 คะแนน) ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 91.1 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามส่วนงาน

3.1 งานบริการด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานบริการด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.6 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความ

เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.3 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านบริการกฎหมายของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.7 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 91.8 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการด้านบริการกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.4 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4

รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จําแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.4 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 91.1 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.4 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.8 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.3 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 88.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 87.8 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจําแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้ บริการมีความ

สะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 94.4 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

3.3 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.6 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.3 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.3 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ 91.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.6 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ

มีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.4 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.3 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.4 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 85.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.9 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 86.7 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 86.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้พัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงไปให้เป็นปัจจุบัน หรือจัดอบรมให้ความรู้ข้อมูลกฎหมายเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงข้อมูล พรบ. หรือในแต่ละมาตรา ที่เป็นปัจจุบัน

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานรณรงค์เรื่องการกำจัดขยะมูลฝอยภายในครัวเรือน การป้องกันขยะติดเชื้อ ส่งเสริมการจัดกิจกรรมในพื้นที่สาธารณะทุก ๆ แห่ง เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้บริการทราบถึงปัญหาขยะในพื้นที่และร่วมมือกันลดปัญหาขยะในชุมชน

4.3 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานดำเนินการวางแผน หรือการบริหารจัดการงบประมาณ การเพิ่มบุคลากรและจัดสรรอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เพื่อรองรับการขยายตัวของชุมชน

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีความพร้อมในการปฏิบัติในงานด้านสาธารณสุข การส่งเสริมสุขภาพของประชาชนให้มีสุขภาพที่ดี และเน้นการควบคุมป้องกันโรคระบาดต่าง ๆ รวมถึงการทำงานในเวลานอกราชการหากมีเหตุเร่งด่วน

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอนหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย.
กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- กัลยา วานิชปัญญา. 2548. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. (2562, 25 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนพิเศษ 186 ง.
หน้า 1-29.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 2565. การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัครเดชาอนุกร. 2549. การสร้างและประมวลผลข้อมูล
จากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง. 2565. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียง อำเภอบ้านหนองระเวียง จังหวัดนครราชสีมา. (เอกสารอัดสำเนา).
- อรรถัย ก๊กผล. 2547. Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. 1970. Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

