

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 16 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ระหว่างวันที่ 1 - 3 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

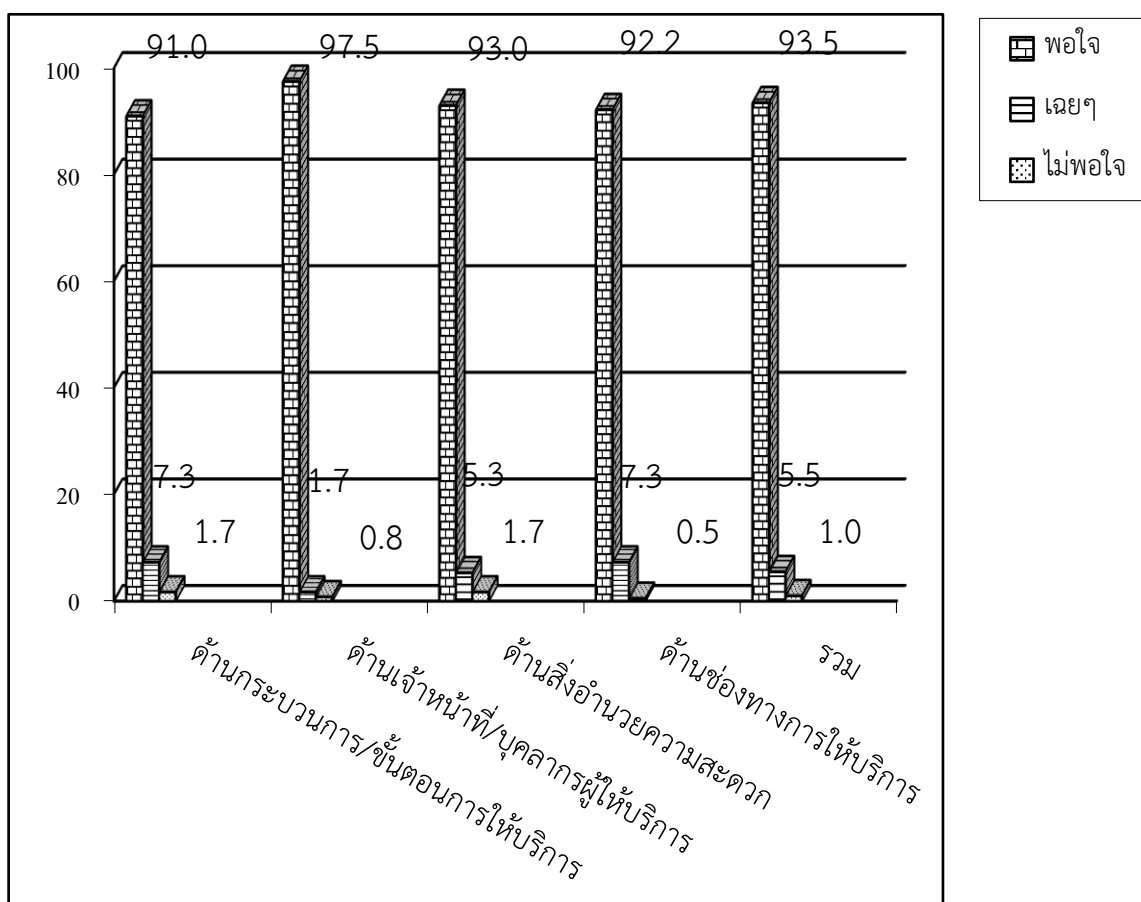
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 28.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

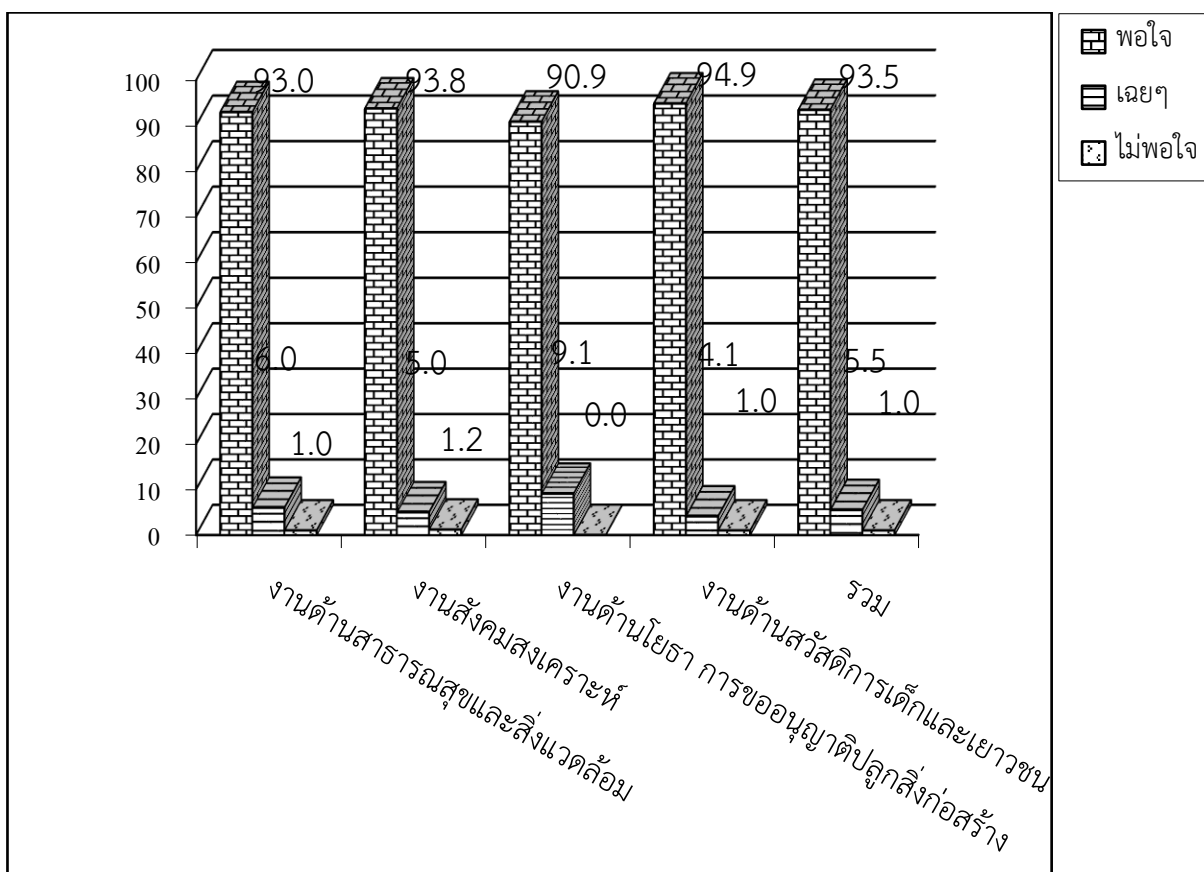
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.0 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการตาม ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ร้อยละ 94.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 93.0 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

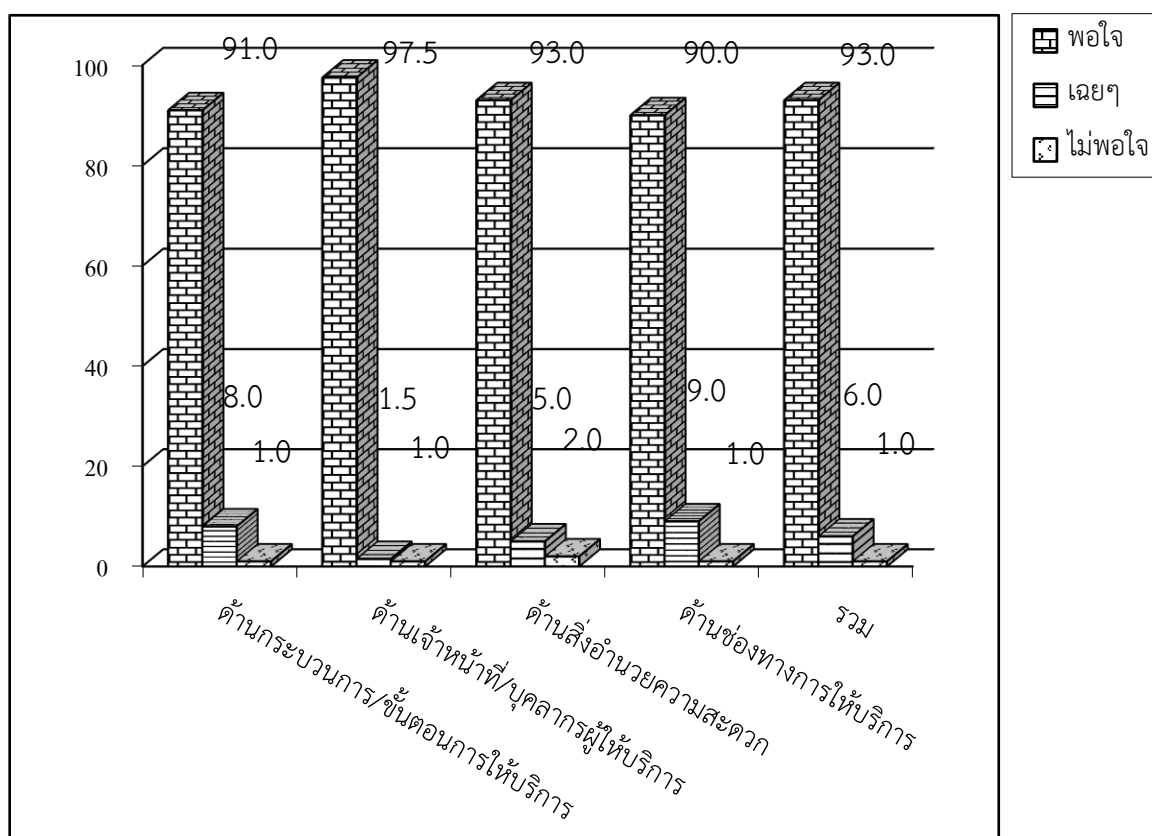


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

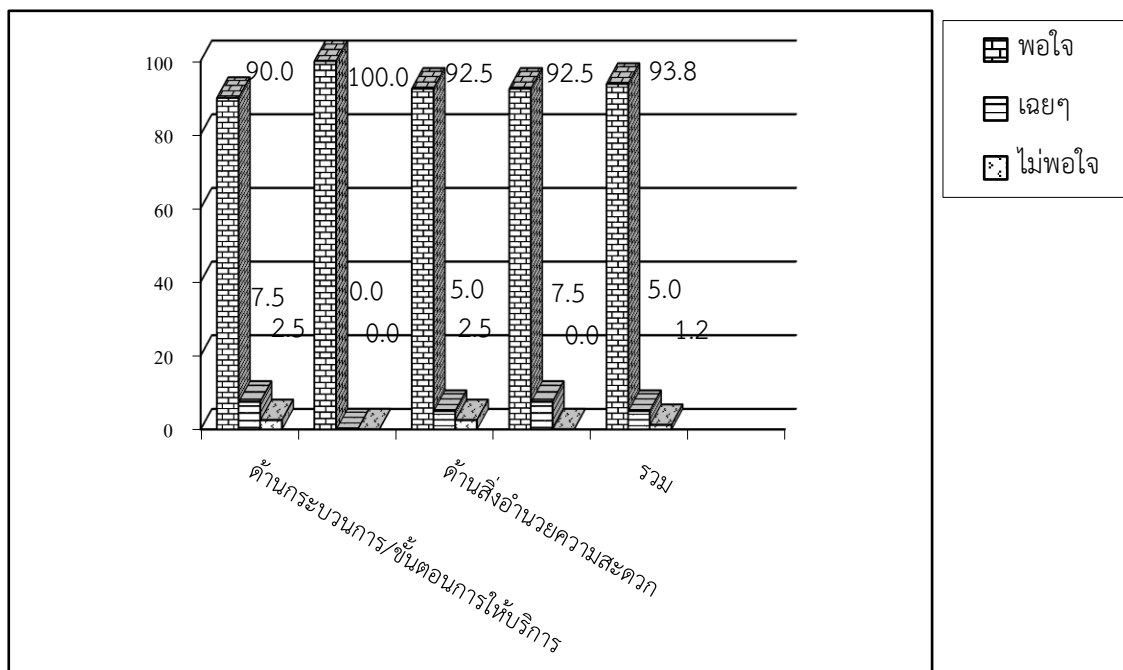
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมา
คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
ร้อยละ 91.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.2 งานสังคมสงเคราะห์

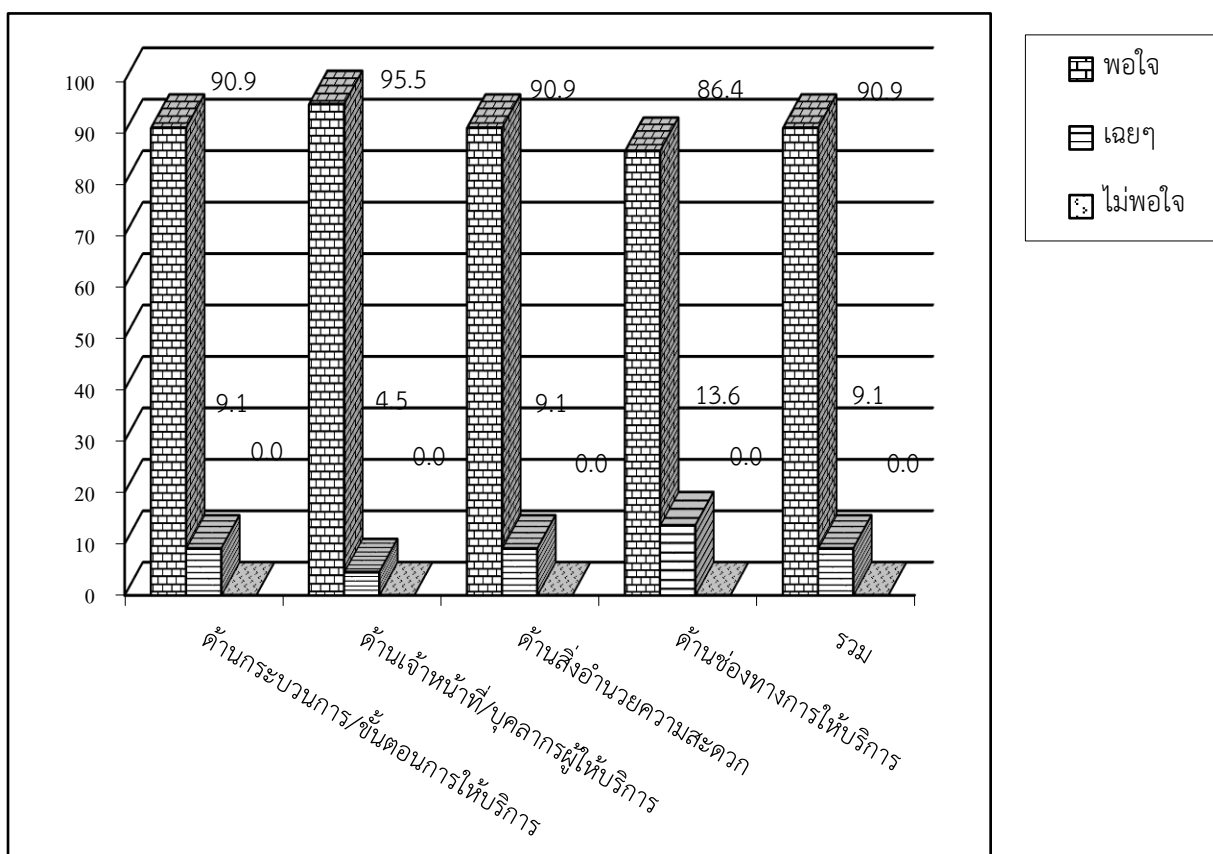
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รongลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานสังคมสงเคราะห์

3.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

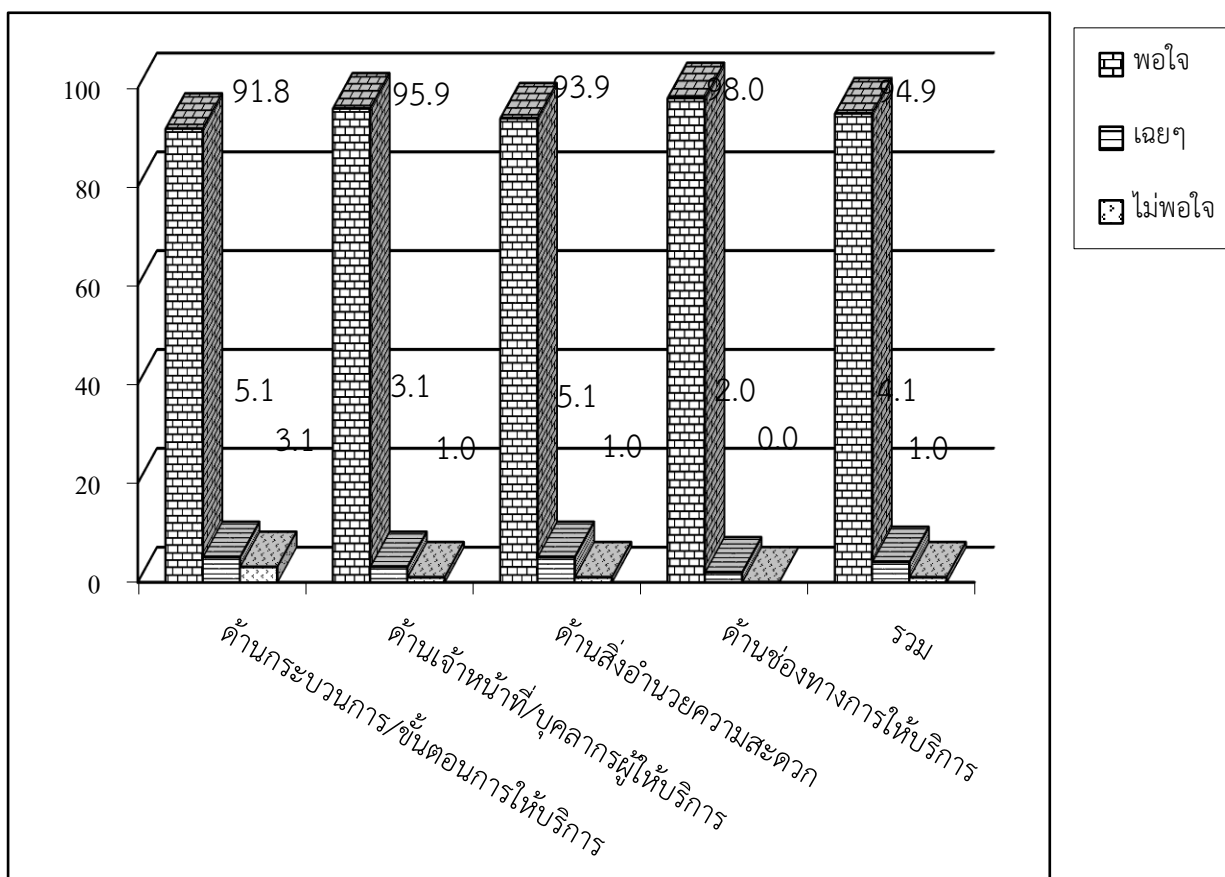
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.4 งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน คิดเป็นร้อยละ 94.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.9 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพของในช่วงวัยต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
2. แจกถุงยังชีพทุกครัวเรือนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งเพื่อช่วยเหลือประชาชนในช่วงโควิด 19 ระบาด
3. ส่งเสริมกิจกรรมเยาวชนอย่างสม่ำเสมอและมอบทุนการศึกษาให้กับเยาวชนสำหรับการซื้ออุปกรณ์ในการเรียนออนไลน์หรือทางหน่วยงานควรจัดบริการให้ยืมอุปกรณ์สำหรับการเรียนออนไลน์สำหรับเยาวชนที่มีฐานะไม่ค่อยดี
4. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในการประชุมประชาคมอย่างสม่ำเสมอ

คำนำ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ มากมาย ซึ่งรัฐได้ดำเนินการกระจายอำนาจในด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรปกครองท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง นอกจากนี้ยังให้อิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอำนาจทางการบริหารได้ภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนดถือว่ามี ความคล่องตัวอย่างมากในทางการบริหารในปัจจุบัน ทั้งนี้สำหรับการจัดบริการสาธารณะตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารและข้าราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการจะดำเนินงานโครงการหรือภารกิจใด ๆ ต้องมาจากความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เมื่อมีการดำเนินงานตามภารกิจแล้วหน่วยงานจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว เพื่อนำผลการประเมินนั้นไปประกอบการตัดสินใจทางการบริหาร ซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบของนโยบายของฝ่ายบริหารหรือการสั่งการในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจนี้

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ทั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฅ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว	
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา	5
สภาพทั่วไป.....	5
สภาพทางเศรษฐกิจ.....	7
สภาพทางสังคม.....	8
การบริการพื้นฐาน.....	9
ข้อมูลอื่นๆ.....	10
ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว.....	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	15
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	19
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	19
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	23
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	43
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	44
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	44
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	45
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	45
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	50
เอกสารอ้างอิง	51
ภาคผนวก	52
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ.....	53
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม.....	58

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว..... 16
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน..... 20
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคงจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน..... 21
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ..... 22
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและรายด้าน..... 23
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ..... 24
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ..... 25
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 26
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ..... 27
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวมและรายด้าน..... 28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	29
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	30
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	31
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	32
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยภาพรวมและรายด้าน	33
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	34
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	35
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	36
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านช่องทางการให้บริการ.....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	38
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	39
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	40
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	42

สารบัญแนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	21
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ใช้บริการ.....	22
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	23
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานสังคมสงเคราะห์.....	28
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	33
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรมและจริยธรรม และมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วน โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบล จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาวตั้งอยู่ที่ทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอคง มีพื้นที่ทั้งหมด 64.36 ตารางกิโลเมตร หรือมีพื้นที่ประมาณ 41,875 ไร่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว มีที่ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอคงระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 85 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบตามลักษณะที่ราบสูงจากด้านตะวันออกเฉียงเหนือ ลาดต่ำลงจากทิศตะวันออกเฉียงใต้ของตำบล โดยทั่วไปมีลักษณะเป็นคลื่นลูกลอนต่ำสลับกัน ดินส่วนใหญ่เป็นดินเค็มดินขาดน้ำดินทรายขาดธาตุที่เหมาะสมกับการเพาะปลูก ลักษณะดินทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อยและอาชีพอื่นๆ ตำบลหนองมะนาว แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน มีองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นศูนย์กลางการบริหาร มีประชากรรวมทั้งสิ้น 8,320 คน แยกเป็น ชาย 4,170 คน หญิง 4,150 คน จำนวนครัวเรือน 2,408 โดยแยกเป็นดังนี้ ความหนาแน่นเฉลี่ย 321 คน/ตารางกิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว มีคณะผู้บริหาร จำนวน 3 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 27 คนและพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างจำนวน 36 คน การจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้ 1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กองคลัง 3) กองโยธา 4) กองสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม 5) กองการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม 6) กองส่งเสริมการเกษตร 7) กองสวัสดิการสังคม

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานสังคมสงเคราะห์ งานด้านโยธา การขออนุญาต

ปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
2. งานด้านสังคมสงเคราะห์
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 - 3 กันยายน 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกตัวสามารถเป็นข้อมูลทางการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทาง ในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว

อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมา

ตำบลหนองมะนาว เดิมเป็นหมู่บ้านในเขตการปกครองของตำบลเมืองคง อำเภอบัวใหญ่ ต่อมาปี 2490 ได้มีการแบ่งการปกครองใหม่ ซึ่งมีการตั้งอำเภอคงขึ้นจึงได้มีการแบ่งเขตตำบลเพิ่มเติมเป็นตำบลหนองมะนาวและสาเหตุที่ชื่อว่าตำบลหนองมะนาวก็เพราะว่า มีหมู่บ้านเก่าแก่ที่ตั้งอยู่กึ่งกลางพื้นที่จัดตั้งชื่อเป็นตำบลหนองมะนาว ราษฎรในพื้นที่เป็นคนโคราชโดยกำหนดและอีกประมาณกึ่งหนึ่งอพยพมาจากจังหวัด ร้อยเอ็ด มหาสารคาม ขอนแก่น และอุบลราชธานี ภาษาที่ใช้คือภาษาโคราชท้องถิ่นและภาษาอีสาน ขนบธรรมเนียมประเพณียังยึดถือตามประเพณีไทยนิยม

2. ภูมิประเทศ / ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ภูมิประเทศของตำบลหนองมะนาว โดยส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงจากด้านตะวันออกเฉียงเหนือ(สูงจากระดับน้ำทะเลโดยประมาณ 240 เมตร) ลาดต่ำลงจากทิศตะวันออกเฉียงใต้ของตำบล (สูงจากระดับน้ำทะเลโดยประมาณ 150 เมตรมีลักษณะเป็นคลื่นลูกลอนต่ำสลับกันไป ดินส่วนใหญ่เป็นดินเค็ม ดินขาดน้ำดินทรายขาดแร่ธาตุที่เหมาะสมกับการเพาะปลูกพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 41,875 ไร่ ซึ่งในจำนวนนี้เป็นพื้นที่ทำการเกษตรประมาณร้อยละ 95.31 ของพื้นที่ทั้งหมดแบ่งออกเป็นพื้นที่ทำนา ร้อยละ 68.18 พื้นที่ทำไร่ร้อยละ 22.64 พื้นที่ทำสวนร้อยละ 0.24 พื้นที่ทำนาสวนผสมร้อยละ 0.16 พื้นที่นอกจานั้นเป็นพื้นที่อยู่อาศัยร้อยละ 2.00 แหล่งน้ำร้อยละ 1.42 และป่าสาธารณะสมบัติของแผ่นดินร้อยละ 4.69 และมีเขตพื้นที่ติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลโนนทองกลาง	อำเภอบัวใหญ่
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลโนนเต็ง	อำเภอคง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลเมืองคง	อำเภอคง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองบัว	อำเภอคง

3. เนื้อที่และเขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว มีพื้นที่ทั้งหมด 64.36 ตารางกิโลเมตร หรือมีพื้นที่ประมาณ 41,875 ไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว มีที่ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอคง

ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 85 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว แบ่งเขตการปกครองเป็น 16 หมู่บ้าน ได้แก่

- | | |
|---------------------------|-----------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านหมัน | หมู่ที่ 2 บ้านหนองม่วง |
| หมู่ที่ 3 บ้านดอนกลาง | หมู่ที่ 4 บ้านโจด |
| หมู่ที่ 5 บ้านเก่าค้อ | หมู่ที่ 6 บ้านห้วยทราย |
| หมู่ที่ 7 บ้านตลุกน้ำขาว | หมู่ที่ 8 บ้านหนองมะนาว |
| หมู่ที่ 9 บ้านตลุกม่วง | หมู่ที่ 10 บ้านหนองอ้ายจ้อน |
| หมู่ที่ 11 บ้านหนองชุมแสง | หมู่ที่ 12 บ้านหนองม่วง |
| หมู่ที่ 13 บ้านเจริญศรี | หมู่ที่ 14 บ้านหนองจิกพัฒนา |
| หมู่ที่ 15 บ้านหินห่อ | หมู่ที่ 16 บ้านโสน |

4.จำนวนประชากร

มีประชากรรวมทั้งสิ้น 8,320 คน แยกเป็น ชาย 4,170 คน หญิง 4,150 คน จำนวนครัวเรือน 2,408 ครัวเรือน ความหนาแน่นเฉลี่ย 321 คน/ตารางกิโลเมตร โดยแยกเป็นดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือนทั้งหมด	จำนวนราษฎร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านหมัน	259	398	404	802
2	บ้านหนองม่วง	201	332	327	659
3	บ้านดอนกลาง	165	328	320	648
4	บ้านโจด	264	495	518	1,013
5	บ้านเก่าค้อ	201	374	326	700
6	บ้านห้วยทราย	228	423	456	879
7	บ้านตลุกน้ำขาว	68	136	134	270
8	บ้านหนองมะนาว	80	140	114	254
9	บ้านตลุกม่วง	129	204	235	439
10	บ้านหนองอ้ายจ้อน	78	90	109	199
11	บ้านหนองชุมแสง	93	167	167	334
12	บ้านหนองม่วง	239	346	348	694
13	บ้านเจริญศรี	132	250	206	456

14	บ้านหนองจิกพัฒนา	96	179	183	362
15	บ้านหินห่อง	60	102	97	199
16	บ้านโสน	115	206	206	412
รวมทั้งสิ้น		2,408	4,170	4,150	8,320

สภาพทางเศรษฐกิจ

1. อาชีพ

อาชีพด้านการเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก เช่น ทำนา ทำไร่ (อ้อย, มันสำปะหลัง) การปลูกพืชผักสวนครัว เลี้ยงสัตว์ อาชีพรอง เช่น การค้าขาย การรับจ้างทั่วไปและการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ และประชาชนยังประกอบอาชีพปศุสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงโค กระบือ สุกร เป็ด ไก่ ฯลฯ

กลุ่มอาชีพจำนวน 4 กลุ่ม ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------------|--------------|--------------------------------|
| 1.กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ | บ้านห้วยทราย | หมู่ที่ 6 |
| | บ้านเก่าค้อ | หมู่ที่ 5 |
| 2.กลุ่มทอผ้าไหม | บ้านหนองม่วง | หมู่ที่ 2,12 |
| | บ้านห้วยทราย | หมู่ที่ 6 |
| 3.กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ | บ้านหนองม่วง | หมู่ที่ 2 |
| | บ้านหนองม่วง | หมู่ที่ 12 |
| 4.กลุ่มผลิตข้าวอินทรีย์ | บ้านตลุกม่วง | หมู่ที่ 9 และหมู่บ้านใกล้เคียง |

2. หน่วยธุรกิจ

- | | | |
|-------------------------|-----|------|
| - ร้านค้า | 101 | ร้าน |
| - โรงสีข้าวขนาดเล็ก | 23 | โรง |
| - โรงขนมจีน | 2 | แห่ง |
| - โรงผลิตเสาปูน | 1 | แห่ง |
| - ฟาร์มเลี้ยงเป็ด | 1 | แห่ง |
| - โรงงานผลิตน้ำดื่ม | 1 | แห่ง |
| - บิมน้ำมันและก๊าซ | 2 | แห่ง |
| - ตู้ซ่อมรถ | 8 | ร้าน |
| - ลานรับซื้อมันสำปะหลัง | 2 | แห่ง |
| - ฟาร์มเลี้ยงสุกร | 2 | แห่ง |
| - โรงผลิตปลาหนึ่ง | 2 | แห่ง |

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

1.1 โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง ดังนี้

ลำดับ	หมู่บ้าน	หมู่	จำนวนนักเรียน(รวม)
1	บ้านหมัน	1	93
2	บ้านหนองม่วง	2	87
3	บ้านดอนกลาง	3	138
4	บ้านโจด	4	88
5	บ้านเก่าค้อ	5	66
6	บ้านห้วยทราย	6	94
รวม			566

1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 6 ศูนย์ ดังนี้

ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	หมู่ที่	ปีจัดตั้ง	จำนวนเด็ก			จำนวนครู/ผดต (คน)
				ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	
1	บ้านหมัน	1	2539	10	6	16	1
2	บ้านหนองม่วง	2	2536	12	12	24	1
3	บ้านดอนกลาง	3	2526	5	15	20	1
4	บ้านโจด	4	2544	4	6	10	1
5	บ้านเก่าค้อ	5	2544	13	3	16	1
6	บ้านห้วยทราย	6	2541	6	15	21	1
รวม				50	57	107	6

การบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

1. ถนนลาดยาง สายอำเภอคง – บ้านเหลื่อม ตัดผ่าน	1 สาย
2. ถนนลาดยาง สายบ้านหมัน – บ้านโคกสะอาด	1 สาย
3. ถนนลาดยาง สายบ้านตลุกม่วง – บ้านหนองม่วง	1 สาย
4. ถนนลาดยาง สายบ้านโนนเต็ง – บ้านห้วยทราย	1 สาย
5. ถนนลาดยาง สายบ้านเก่าค้อ- หนองม่วง	1 สาย
6. ถนนลาดยาง สายบ้านหนองชุมแสง- ดอนกลาง	1 สาย
7. ถนนลาดยางสายบ้านเก่าค้อ – บ้านหมัน	1 สาย
8.ถนนลาดยางสายบ้านหนองม่วง – บ้านดอนหัน	1 สาย
9. ถนนลาดยางสายบ้านหนองอ้ายจ้อน – เขตตำบลโนนเต็ง	1 สาย
10. ถนนลาดยางสายบ้านหนองจิกพัฒนา – บ้านหนองชุมแสง	1 สาย
11.ถนนลาดยางสายบ้านหนองชุมแสง – บ้านโจด	1 สาย
12. ถนนลูกรังเชื่อมระหว่างหมู่บ้านมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ	

2. การประปา

ประชาชนในตำบลหนองมะนาวส่วนใหญ่ใช้น้ำประปาหมู่บ้าน

3. การไฟฟ้า

การขยายเขตการไฟฟ้าปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100 ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือพื้นที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการได้ทั้งหมด เนื่องจากมีพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างบางแห่งยังไม่เป็นพื้นที่สาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาวยังไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนนการแก้ปัญหาคือการประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาวมีไฟฟ้าเข้าถึงทุกหมู่บ้านและมีจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 8,320 คน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาวได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงเหตุผล

4. การสื่อสาร

ประชาชนส่วนใหญ่ใช้การติดต่อสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และใช้โทรศัพท์สาธารณะแต่น้อยไม่เพียงพอ เนื่องจากบางหมู่บ้านไม่มีคู่สายและโทรศัพท์เคลื่อนที่บางแห่งไม่มีสัญญาณ

ข้อมูลอื่น ๆ

1. ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศแบ่งได้ออกเป็น 3 ฤดู

- **ฤดูฝน** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมฝนตกมากในช่วงเดือนพฤษภาคม – เดือนตุลาคม แต่อาจเกิด “ฝนทิ้งช่วง” ซึ่งอาจจะนานประมาณ 1-2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อย นานนับเดือนในเดือนกรกฎาคม ซึ่งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาวได้เกิดเหตุฝนทิ้งช่วง รุนแรงในบางปีและโดยเฉลี่ยมีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

- **ฤดูหนาว** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาวอากาศแปรปรวนไม่แน่นอนอาจจะเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจจะมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด 15 องศาเซลเซียส

- **ฤดูร้อน** เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บางครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกรรโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตก ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปีเรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อนและมีอุณหภูมิระหว่าง 34-39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัดมีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

2. ลักษณะการใช้ที่ดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียว 10 %

3. ลักษณะแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำภายในตำบลหนองมะนาวจะมีหนองน้ำธรรมชาติและหนองน้ำขุดใหม่กระจายอยู่ทั่วไปเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค ภายในชุมชน / หมู่บ้าน และมี

- คลอง,ลำห้วย	5	สาย	- บึง,หนอง	5	แห่ง
- บ่อโยก	27	แห่ง	- สระ	23	แห่ง

4. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาวลักษณะของป่าไม้เป็นลักษณะป่าชุมชนไม้ส่วนใหญ่เป็นไม้ยืนต้นประชาชนปลูกไม้ผลัดใบมีอยู่ในหมู่บ้าน ดังนี้

1.ป่าไม้สาธารณะโปร่งเบ็น	บ้านหนองม่วง	หมู่ที่ 2,หมู่ที่ 12
2.ป่าไม้สาธารณะหนองกระทุ่ม	บ้านดอนกลาง	หมู่ที่ 3
3.ป่าไม้สาธารณะโคกหลวง	บ้านโจด	หมู่ที่ 4
4.ป่าไม้สาธารณะโคกท่าเล	บ้านห้วยทราย	หมู่ที่ 6
5.ป่าไม้สาธารณะโคกป่าช้า	บ้านหนองมะนาว	หมู่ที่ 8
6.ป่าไม้สาธารณะป่าธรรมชาติ	บ้านหนองชุมแสง	หมู่ที่ 11

5. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

5.1 การนับถือศาสนา

- ผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ วัด 100 แห่งสำนักสงฆ์ 1 แห่ง
- ประเพณีและงานประจำปี

5.2 วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ

- | | | |
|---------------------------------|-------------|-----------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ | ประมาณเดือน | มกราคม |
| - แห่ช้างสืบสานประเพณีบุญผะเหวด | ประมาณเดือน | เมษายน |
| - ประเพณีทำบุญกลางบ้าน | ประมาณเดือน | พฤษภาคม |
| - ประเพณีวันสงกรานต์ | ประมาณเดือน | เมษายน |
| - ประเพณีวันเข้าพรรษา | ประมาณเดือน | กรกฎาคม |
| - ประเพณีวันออกพรรษา | ประมาณเดือน | ตุลาคม |
| - ประเพณีลอยกระทง | ประมาณเดือน | พฤศจิกายน |
- งานวันสำคัญเนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ เช่นงานวันเด็ก งานวันเยาวชน
 - งานรัฐพิธี เช่นวันเฉลิมพระชนมพรรษา วันปิยมหาราช เป็นต้น โดยองค์การบริหาร

ส่วนตำบล จัดคนเข้าร่วมพิธีที่ว่าการอำเภอ เป็นต้น

5.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นประชาชนในเขตตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลารวมชาติ ภาษาถิ่นส่วนมากร้อยละ 70% พูดภาษาอีสาน อีกร้อยละ 30% พูดภาษาโคราช

6. ทรัพยากรธรรมชาติ

6.1 น้ำ

ที่ใช้ในการอุปโภคบริโภคส่วนใหญ่เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝน และน้ำดิบจากแม่น้ำชี (อยู่นอกเขต) ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อยไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้เพียงพอได้และบางแห่งน้ำเค็ม ไม่สามารถใช้ในการอุปโภคบริโภคได้

6.2 ป่าไม้

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาวลักษณะของป่าไม้เป็นลักษณะป่าชุมชนไม้ส่วนใหญ่เป็นไม้ยืนต้นประชาชนปลูกไม้ผลัดใบมีอยู่ในหมู่บ้าน ดังนี้

- | | | |
|----------------------------|--------------|----------------------|
| 1.ป่าไม้สาธารณะโปร่งเบ็น | บ้านหนองม่วง | หมู่ที่ 2,หมู่ที่ 12 |
| 2.ป่าไม้สาธารณะหนองกระทุ่ม | บ้านดอนกลาง | หมู่ที่ 3 |
| 3.ป่าไม้สาธารณะโคกหลวง | บ้านโจด | หมู่ที่ 4 |
| 4.ป่าไม้สาธารณะโคกท่าเล | บ้านห้วยทราย | หมู่ที่ 6 |

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| 5.ป่าไม้สาธารณะโคกป่าช้า | บ้านหนองมะนาว หมู่ที่ 8 |
| 6.ป่าไม้สาธารณะป่าธรรมชาติ | บ้านหนองชุมแสง หมู่ที่ 11 |

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว

1. การบริหารการเมืองท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาวเป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว

บุคลากรพนักงานส่วนตำบล

ข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น	รวมทั้งสิ้น	จำนวน	17	คน
ลูกจ้างประจำ	รวมทั้งสิ้น	จำนวน	-	คน
พนักงานจ้างตามภารกิจ	รวมทั้งสิ้น	จำนวน	10	คน
พนักงานจ้างทั่วไป	รวมทั้งสิ้น	จำนวน	9	คน

2. การบริหารส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว

ฝ่ายบริหารตำบลหนองมะนาว มีคณะผู้บริหาร 3 คน คือ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ดังนี้คือ

- | | |
|------------------------|---|
| 1. นายจันทน์ เบี้ยกลาง | นายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว |
| 2. นายผุสดี พลคำมาก | รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว |
| 3. นายไพศาล เทพมวง | รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว |

สำนักงานปลัดตำบลหนองมะนาว มีจำนวน 13 คน

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. นางจันทร์เพ็ญ รัชส์สุจริต | รองปลัด อบต. |
| 2. นายบุญจันทร์ ไกรนอก | หัวหน้าสำนักปลัด |
| 3. นางจันทร์ฉาย รุ่งวิสัย | นักทรัพยากรบุคคล |
| 4. นายมานพ จงกลาง | นักจัดการงานทั่วไป |
| 5. นางสุธาดา บุตรใหญ่ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| 6. นายพีระวัฒน์ เพ็ญพรสุข | พนักงานขับรถยนต์ |
| 7. นายชูชาติ ไชยพารา | พนักงานขับรถยนต์ |
| 8. นางสาวสายสุนีย์ ฉิมกลาง | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |
| 9. นายธนภุต ศิริบุญคุณ | คนงานทั่วไป |
| 10. นางสาว ทิติภา ทรัพย์มงคล | คนงานทั่วไป |
| 11. นายสุเชษฐ์ ท้าวนอก | คนงานทั่วไป |

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| 12. นางสมพร ทองสุก | คนงานทั่วไป |
| 13. นางสาวสร้อยลัทธ์ กรวยสวัสดิ์ | คนงานทั่วไป |

กองคลัง มีจำนวน 4 คน

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| 1. นางพิชญภา จันทราไพธสน | ผู้อำนวยการกองคลัง |
| 2. นางแหวดาว ดีสวน | เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ |
| 3. นางมะลิจันทร์ ไชยพารา | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ |
| 4. น.ส.มยุรฉัตร แจ้ดสันเทียะ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ |

กองช่าง มีจำนวน 3 คน

- | | |
|------------------------|--|
| 1. นายอานนท์ อินทมาตร | ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองช่าง |
| 2. นางวรรณภา จงกลาง | เจ้าพนักงานธุรการ |
| 3. นายภัทรวิทย์ จัคนอก | ผู้ช่วยนายช่างโยธา |

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีจำนวน 1 คน

- | | |
|-----------------------------|---|
| - นางจันทร์เพ็ญ รัชส์สุจริต | รักษาการผู้อำนวยการกองสาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม |
|-----------------------------|---|

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีจำนวน 10 คน

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. นางจันทร์เพ็ญ รัชส์สุจริต | รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกอง
ศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม |
| 2. นางสาวภวรัญชน์ ภักดีแก้ว | นักวิชาการศึกษา |
| 3. นายประพันธ์ สิงห์สุพรรณ | ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา |
| 4. นางสาวริต สี่เหลือง | ครู คศ.1 |
| 5. นางนิภาพร สร้างนอก | ครู คศ.1 |
| 6. นางนัตยา ม่วงกลาง | ครู คศ.1 |
| 7. นางนิดน้อย ศรีจิตุพรชัย | ครู คศ.1 |
| 8. นางแก้วละมัย กาดนอก | ครู คศ.1 |
| 9. นางรัตนากร พรี่เพ็ง | ครูผู้ดูแลเด็กอนุบาลและปฐมวัย |
| 10. นางสาววาสนา บุญปรากฏ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |

กองส่งเสริมการเกษตร มีจำนวน 2 คน

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. นางจันทร์เพ็ญ รักร์สุจริต | รักษาการผู้อำนวยการกองส่งเสริม
การเกษตร |
| 2. นายสุทิน สร้อยสองชั้น | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเกษตร |

กองสวัสดิการสังคม มีจำนวน 2 คน

- | | |
|---------------------------|------------------------------|
| 1. นายอานนท์ อินทมาตร | ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม |
| 2. นางสาวสุรีย์ ศรีทรัพย์ | นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ |

หน่วยตรวจสอบภายใน มีตำแหน่งในส่วนกองสวัสดิการ จำนวน 1 คน

- | | |
|--------------------------|-------------------------|
| - นางสาวณัฐภัสร์ สายบุตร | นักวิชาการตรวจสอบ ภายใน |
|--------------------------|-------------------------|

ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งหมู่บ้าน มีสมาชิกสภาตำบลหนองมะนาว ดังนี้ คือ

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. นายสนิท ยิงนอก | 9. นายจันทร์ ชื่นใจ |
| 2. นายคำไพ กองเกิด | 10. นายริม นิยมชื่น |
| 3. นางจันจิรา พรหมกระโทก | 11. นายไศล อินทร์ปลัด |
| 4. นายผ่อง เบี้ยกลาง | 12. นางสมจิตต์ คำชาลี |
| 5. นางสาวเกา กองเกิด | 13. นายสมบัติ ใหม่โพธิ์กลาง |
| 6. นายชรัน จันภิรมย์ | 14. นายอุทัย เงื่อนกลาง |
| 7. นายสวัสดิ์ สีลาธูลี | 15. นางวงเดือน ศรีพลกรัง |
| 8. นางวิภา เสนาค้าง | 16. นายฉัตรณรงค์ ชินนอก |

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน ช่องทางการให้บริการโดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 8,320 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลหนองมะนาว ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง และงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 16 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. บ้านหมัน	802	20
2. บ้านหนองม่วง	659	35
3. บ้านดอนกลาง	648	55
4. บ้านโจด	1,013	44
5. บ้านกเก่าคร้อ	700	20
6. บ้านห้วยทราย	879	10
7. บ้านตลุกน้ำขาว	270	31
8. บ้านหนองมะนาว	254	25
9. บ้านตลุกม่วง	439	23
10. บ้านหนองอ้ายจ้อน	199	35
11. บ้านหนองชุมแสง	334	15
12. บ้านหนองม่วง	694	13
13. บ้านเจริญศรี	456	14
14. บ้านหนองจิกพัฒนา	362	17
15. บ้านหินห่อ	199	27
16. บ้านโสน	412	16
รวม	8,320	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 – 3 กันยายน 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉย ๆ	แสดงว่า	เฉย ๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/
เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 28.0 และประชาชนส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 14.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

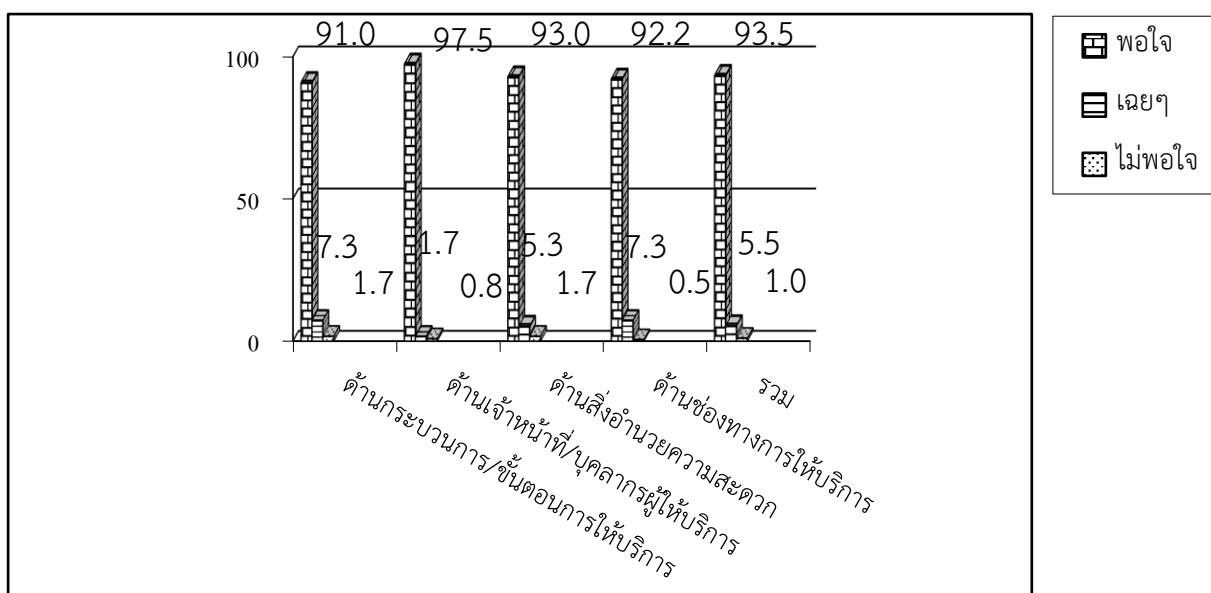
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	190	47.5
	หญิง	210	52.5
อายุ	18-30 ปี	52	13.0
	31-45 ปี	118	29.5
	46-60 ปี	132	33.0
	61 ปีขึ้นไป	98	24.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน	112	28.0
	ประถมศึกษา	156	39.0
	มัธยมศึกษา	88	22.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	36	9.0
	ปริญญาตรี	6	1.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	20	5.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	12	3.0
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	22	5.5
	รับจ้างทั่วไป	46	11.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	56	14.0
	เกษตรกร/ประมง	212	53.0
	ว่างงาน	24	6.0
งานที่ใช้บริการ	งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	200	50.0
	งานสังคมสงเคราะห์	80	20.0
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	22	5.5
	งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน	98	24.5
	รวม	400	100

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการตาม ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	364	91.0	29	7.3	7	1.7
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	390	97.5	7	1.7	3	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	372	93.0	21	5.3	7	1.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	369	92.2	29	7.3	2	0.5
รวมเฉลี่ย	374	93.5	22	5.5	4	1.0

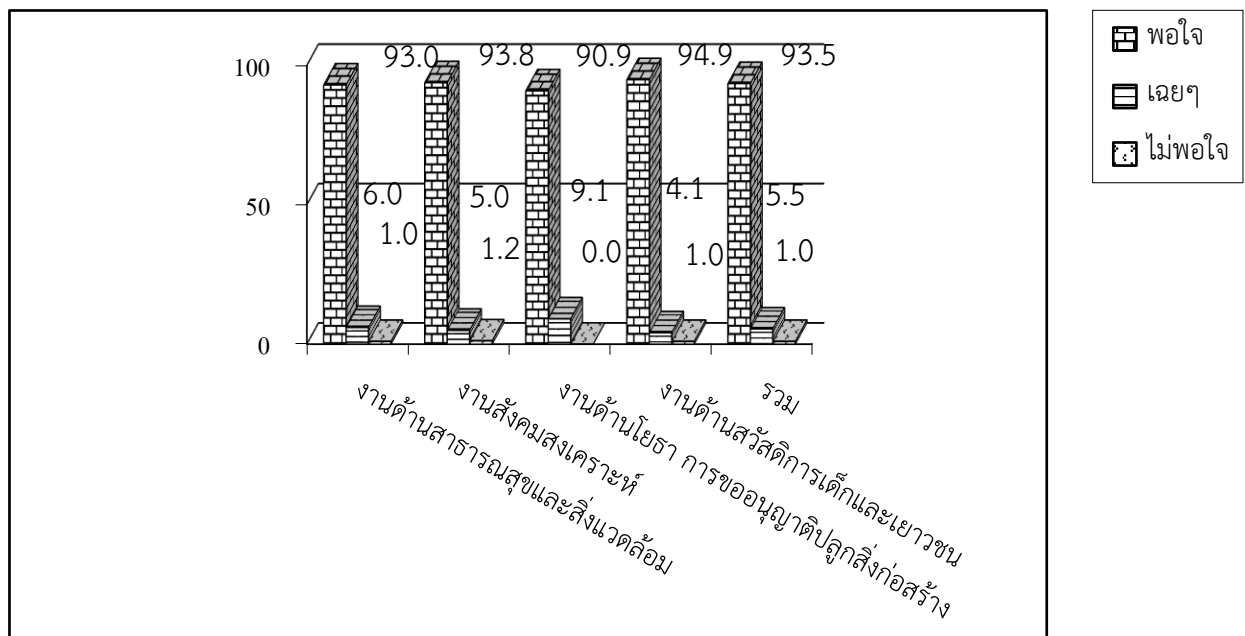


แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ร้อยละ 94.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 93.0 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนนที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	186	93.0	9	12	6.0	2	1.0
งานสังคมสงเคราะห์	75	93.8	9	4	5.0	1	1.2
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20	90.9	9	2	9.1	0	0
งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน	93	94.9	9	4	4.1	1	1.0
รวม	374	93.5	9	22	5.5	4	1.0



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

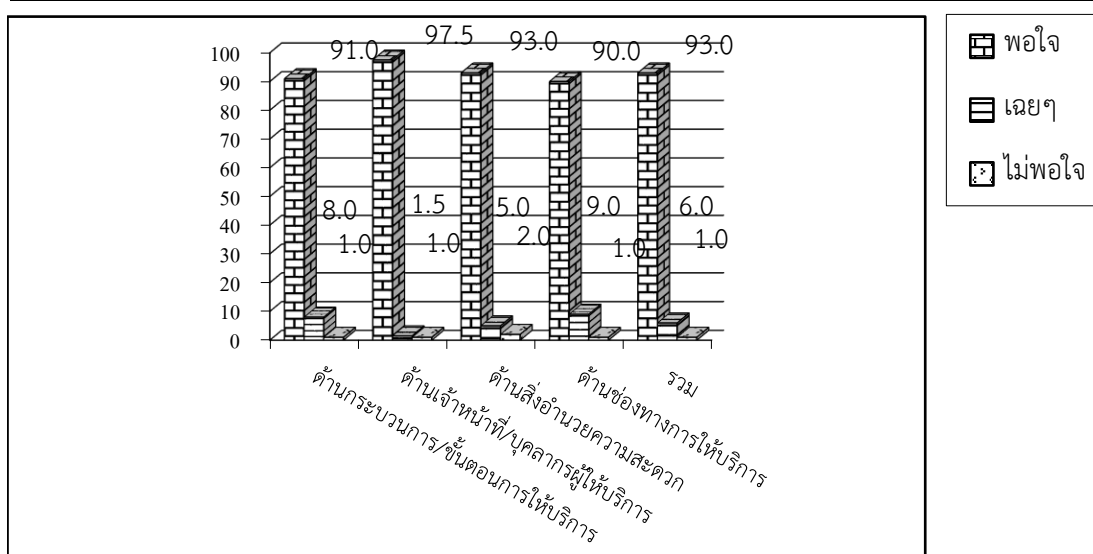
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	182	91.0	16	8.0	2	1.0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	195	97.5	3	1.5	2	1.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	186	93.0	10	5.0	4	2.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	180	90.0	18	9.0	2	1.0
รวมเฉลี่ย	186	93.0	12	6.0	2	1.0



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.1.2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 92.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	184	92.0	15	7.5	1	0.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	182	91.0	15	7.5	3	1.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	184	92.0	15	7.5	1	0.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	185	92.5	15	7.5	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	186	93.0	13	6.5	1	0.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	172	86.0	24	12.0	4	2.0
รวมเฉลี่ย	182	91.0	16	8.0	2	1.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาวงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.0 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	197	98.5	2	1.0	1	0.5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	193	96.5	5	2.5	2	1.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	192	96.0	5	2.5	3	1.5
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ฯลฯ	194	97.0	5	2.5	1	0.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	196	98.0	2	1.0	2	1.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	196	98.0	2	1.0	2	1.0
รวมเฉลี่ย	195	97.5	3.0	1.5	2	1.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาวทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 93.5 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	187	93.5	11	5.5	2	1.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ฯลฯ	184	92.0	12	6.0	4	2.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	183	91.5	10	5.0	7	3.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	185	92.5	12	6.0	3	1.5
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องใช้ในการให้บริการ	184	92.0	11	5.5	5	2.5
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	188	94.0	8	4.0	4	2.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	187	93.5	11	5.5	2	1.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	188	94.0	9	4.5	3	1.5
รวมเฉลี่ย	186	93	10	5	4	2.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 90.0 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 89.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ

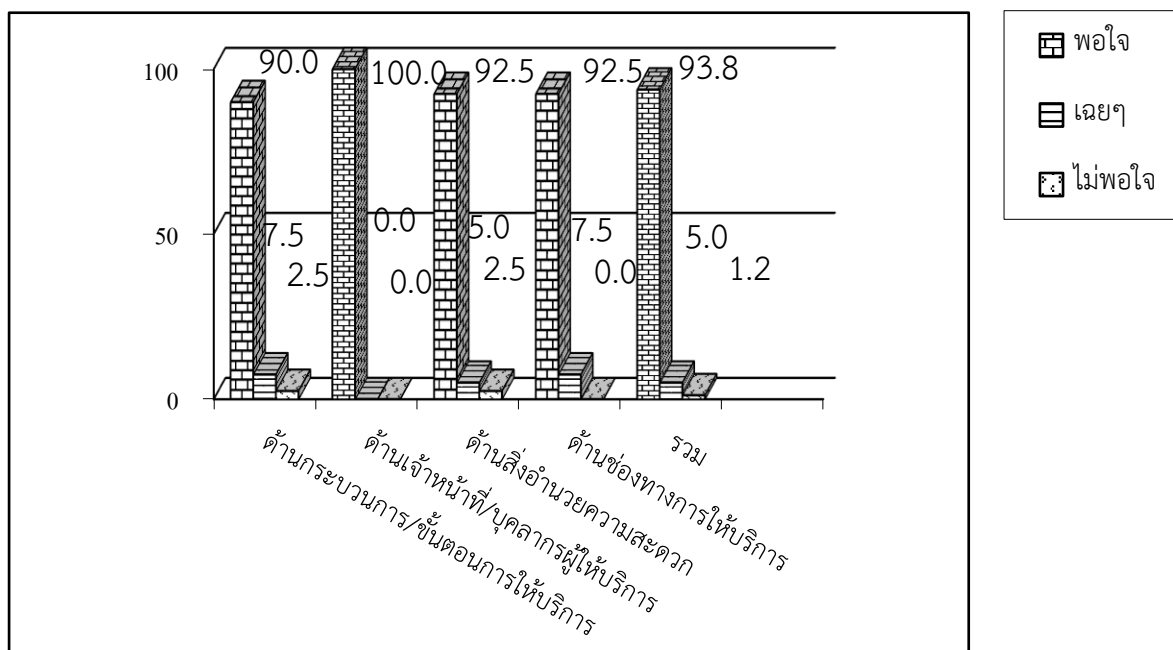
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	178	89.0	20	10.0	2	1.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	180	90.0	18	9.0	2	1.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	176	88.0	20	10.0	4	2.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	182	91.0	16	8.0	2	1.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	182	91.0	16	8.0	2	1.0
รวมเฉลี่ย	180	90.0	18	9.0	2	1.0

3.2 งานสังคมสงเคราะห์

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานสังคมสงเคราะห์	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	80	100	0	0	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74	92.5	4	5.0	2	2.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0
รวมเฉลี่ย	75	93.8	4	5.0	1	1.2



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานสังคมสงเคราะห์

3.2.2 งานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่
ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความเป็นธรรมของ
ขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และระยะเวลา
การให้บริการ มีความเหมาะสม ร้อยละ 90.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการ
อธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	74	92.5	4	5.0	2	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	70	87.5	6	7.5	4	5.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	70	87.5	10	12.5	0	0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	74	92.5	6	7.5	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	72	90.0	6	7.5	2	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	72	90.0	4	5.0	4	5.0
รวมเฉลี่ย	72	90.0	6	7.5	2	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100	0	0	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	0	2.5	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ฯลฯ	80	100	0	0	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	78	97.5	2	2.5	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	80	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	80	100	0	0	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ /คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ฯลฯ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	70	87.5	6	7.5	4	5.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	76	95.0	2	2.5	2	2.5
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	76	95.0	2	2.5	2	2.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0
รวมเฉลี่ย	74	92.5	4	5.0	2	2.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ความรวดเร็วในการให้บริการ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ

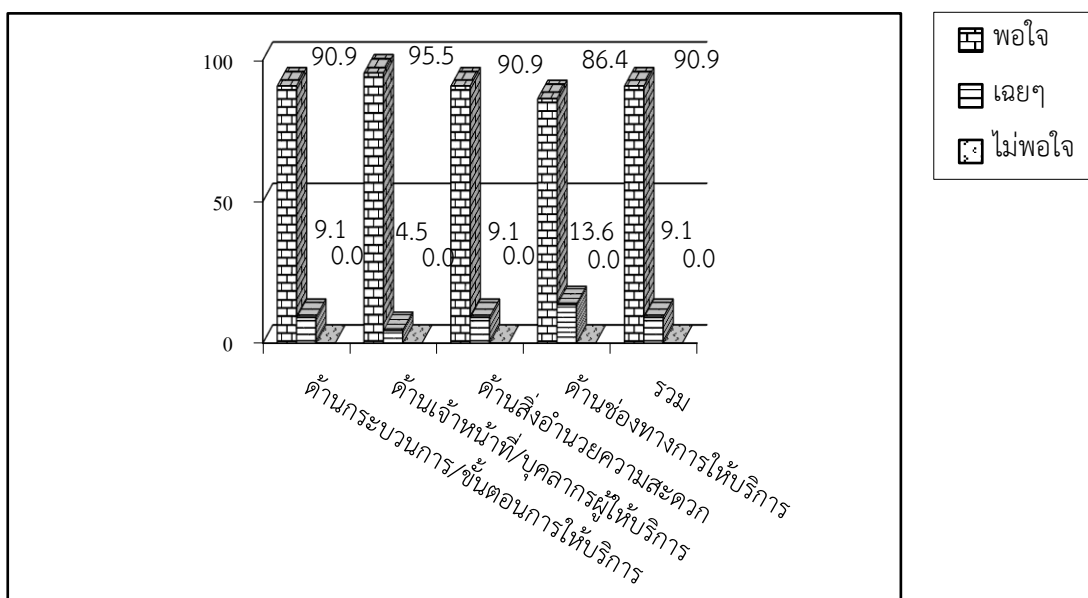
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	74	92.5	6	7.5	0	0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	74	92.5	6	7.5	0	0
รวมเฉลี่ย	74	92.5	6	7.5	0	0

3.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	20	90.9	2	9.1	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	21	95.5	1	4.5	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	20	90.9	2	9.1	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	19	86.4	3	13.6	0	0
รวมเฉลี่ย	20	90.9	2	9.1	0	0



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.9 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 81.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	20	90.9	2	9.1	0	0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	16	72.7	4	18.2	2	9.1
3. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	20	90.9	2	9.1	0	0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	22	100	0	0	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	20	90.9	2	9.1	0	0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	18	81.8	4	18.2	0	0
รวมเฉลี่ย	20	90.9	2	9.1	0	0

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 95.5 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 90.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	22	100	0	0	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	22	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	20	90.9	2	9.1	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ฯลฯ	22	100	0	0	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	21	95.5	1	4.5	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	20	90.9	2	9.1	0	0
รวมเฉลี่ย	21	95.5	1	4.5	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 90.9 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	22	100	0	0	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	20	90.9	2	9.1	0	0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	18	81.8	2	9.1	2	9.1
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	20	90.9	2	9.1	0	0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	20	90.9	2	9.1	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	22	100	0	0	0	0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	20	90.9	2	9.1	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	19	86.4	2	9.1	1	4.5
รวมเฉลี่ย	20	90.9	2	9.1	0	0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 86.4 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 81.8 ตามลำดับรายละเอียด ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

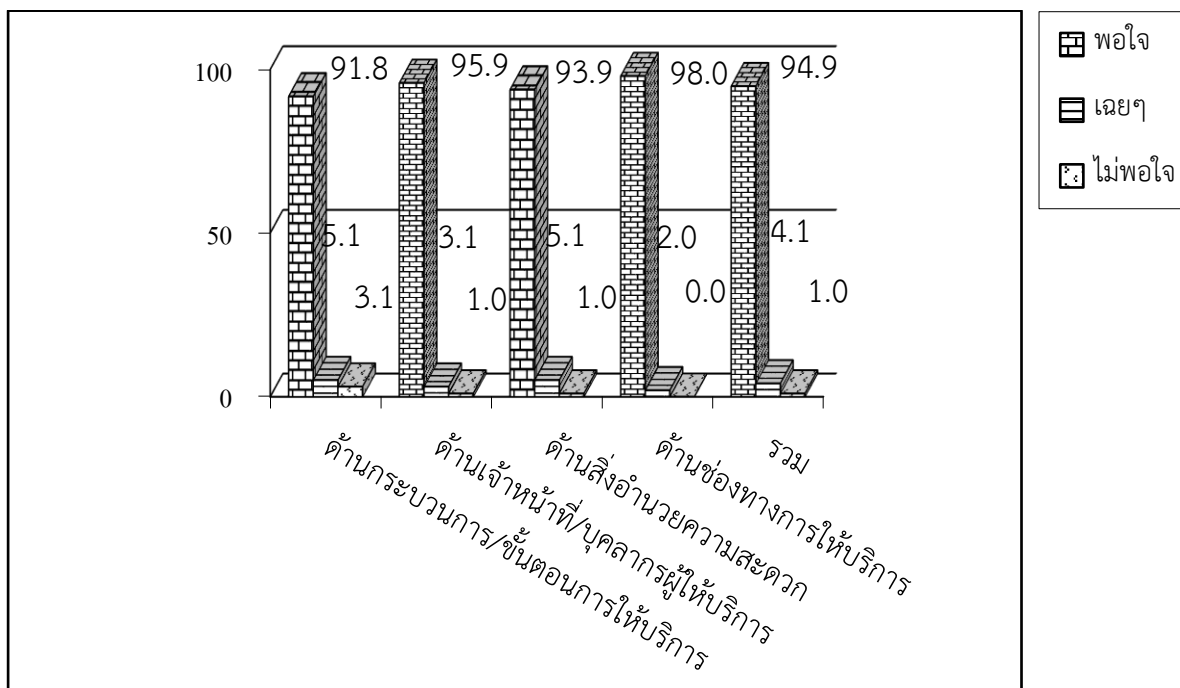
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	18	81.8	4	18.2	0	0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	19	86.4	3	13.6	0	0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	17	77.3	5	22.7	0	0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	18	81.8	2	9.1	2	9.1
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	21	95.5	1	4.5	0	0
รวมเฉลี่ย	19	86.4	3	13.6	0	0

3.4 งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน คิดเป็นร้อยละ 94.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.9 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	90	91.8	5	5.1	3	3.1
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	94	95.9	3	3.1	1	1.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	92	93.9	5	5.1	1	1.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	96	98.0	2	2.0	0	0
รวมเฉลี่ย	93	94.9	4	4.1	1	1.0



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

3.4.2 งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 95.9 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 93.9 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	90	91.8	5	5.1	3	3.1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	85	86.7	8	8.2	5	5.1
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	92	93.9	5	5.1	1	1.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	94	95.9	3	3.1	1	1.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	92	93.9	4	4.1	2	2.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	87	88.8	6	6.1	5	5.1
รวมเฉลี่ย	90	91.8	5	5.1	3	3.1

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย ร้อยละ 95.9 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92	93.9	5	5.1	1	1.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96	98.0	2	2.0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93	94.9	3	3.1	2	2.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ฯลฯ	93	94.9	5	5.1	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	94	95.9	3	3.1	1	1.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96	98.0	1	1.0	1	1.0
รวมเฉลี่ย	94	95.9	3	3.1	1	1.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 96.9 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 94.9 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95	96.9	3	3.1	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ฯลฯ	91	92.9	5	5.1	2	2.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	89	90.8	6	6.1	3	3.1
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93	94.9	5	5.1	0	0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องใช้ให้บริการ	90	91.8	5	5.1	3	3.1
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	93	94.9	5	5.1	0	0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93	94.9	5	5.1	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	92	93.9	6	6.1	0	0
รวม	92	93.9	5	5.1	1	1.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกเข้าถึงง่าย ร้อยละ 98.0 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ฯลฯ	96	98.0	1	1.0	1	1.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	96	98.0	2	2.0	0	0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	93	94.9	4	4.1	1	1.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	97	99.0	1	1.0	0	0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	97	99.0	1	1.0	0	0
รวมเฉลี่ย	96	98.0	2	2.0	0	0

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพของในช่วงวัยต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
2. แจกถุงยังชีพทุกครัวเรือนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งเพื่อช่วยเหลือประชาชนในช่วงโควิด 19 ระบาด
3. ส่งเสริมกิจกรรมเยาวชนอย่างสม่ำเสมอและมอบทุนการศึกษาให้กับเยาวชนสำหรับการซื้ออุปกรณ์ในการเรียนออนไลน์หรือทางหน่วยงานควรจัดบริการให้ยืมอุปกรณ์สำหรับการเรียนออนไลน์สำหรับเยาวชนที่มีฐานะไม่ค่อยดี
4. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในการประชุมประชาคมอย่างสม่ำเสมอ

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านสังคมสงเคราะห์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 16 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว ระหว่างวันที่ 1 - 3 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 และเพศชาย ร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุดร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 29.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 28.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 93.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.0 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการตาม ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ร้อยละ 94.9 (9 คะแนน) รองลงมา คือ งานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 93.0 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 93.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 92.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า

ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.0 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 93.5 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 90.0 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 89.0 ตามลำดับ

3.2 งานสังคมสงเคราะห์

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.2.2 งานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 90.0 ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 87.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ

ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ คุณภาพ ความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.5 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ความรวดเร็วในการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.3 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.9 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 81.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 95.5 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 90.9 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 90.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 86.4 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 81.8 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน คิดเป็นร้อยละ 94.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.9 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า

ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการร้อยละ 95.9 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 93.9 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 95.9 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 96.9 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 94.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงง่าย ร้อยละ 98.0 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพของในช่วงวัยต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
2. ตรวจสอบความเสียหายของไฟถนน และพื้นผิวถนนเป็นระยะๆ เนื่องจากมีถนนหลายสายหลายจุดชำรุด และไม่ได้รับการซ่อมแซมอย่างทั่วถึง
3. ส่งเสริมกิจกรรมเยาวชนอย่างสม่ำเสมอและมอบทุนการศึกษาให้กับเยาวชนสำหรับการซื้ออุปกรณ์ในการเรียนออนไลน์หรือทางหน่วยงานควรจัดบริการให้ยืมอุปกรณ์สำหรับการเรียนออนไลน์สำหรับเยาวชนที่มีฐานะไม่ค่อยดี
4. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในการประชุมประชาคมอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัด
นครราชสีมา.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย. "สรุปข้อมูล อปท ทั่วประเทศ."
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [1] 2562. สืบค้น 6 สิงหาคม พ.ศ. 2563.
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว. (2564). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองมะนาว อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ.
- อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี:สถาบัน
พระปกเกล้า
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองมะนาว

อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวม เป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|------------------|--|--|
| 1. เพศ | 1. <input type="checkbox"/> ชาย | 2. <input checked="" type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 18 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 18-30 ปี |
| | 3. <input checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง |
| | 9. <input type="checkbox"/> ว่างาน | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |

5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
2. งานสังคมสงเคราะห์
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านสวัสดิการเด็กและเยาวชน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย /หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ ☺	ค่อนข้างพอใจ ☺	เฉย ๆ ☹	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		/			
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		/			
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	/				
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 ฯลฯ	/				
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 ฯลฯ		/			
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 ฯลฯ	/				
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	/				
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	/				
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ		/			
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	/				

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองมะนาว
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

