



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2564

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำนวน 400 คน

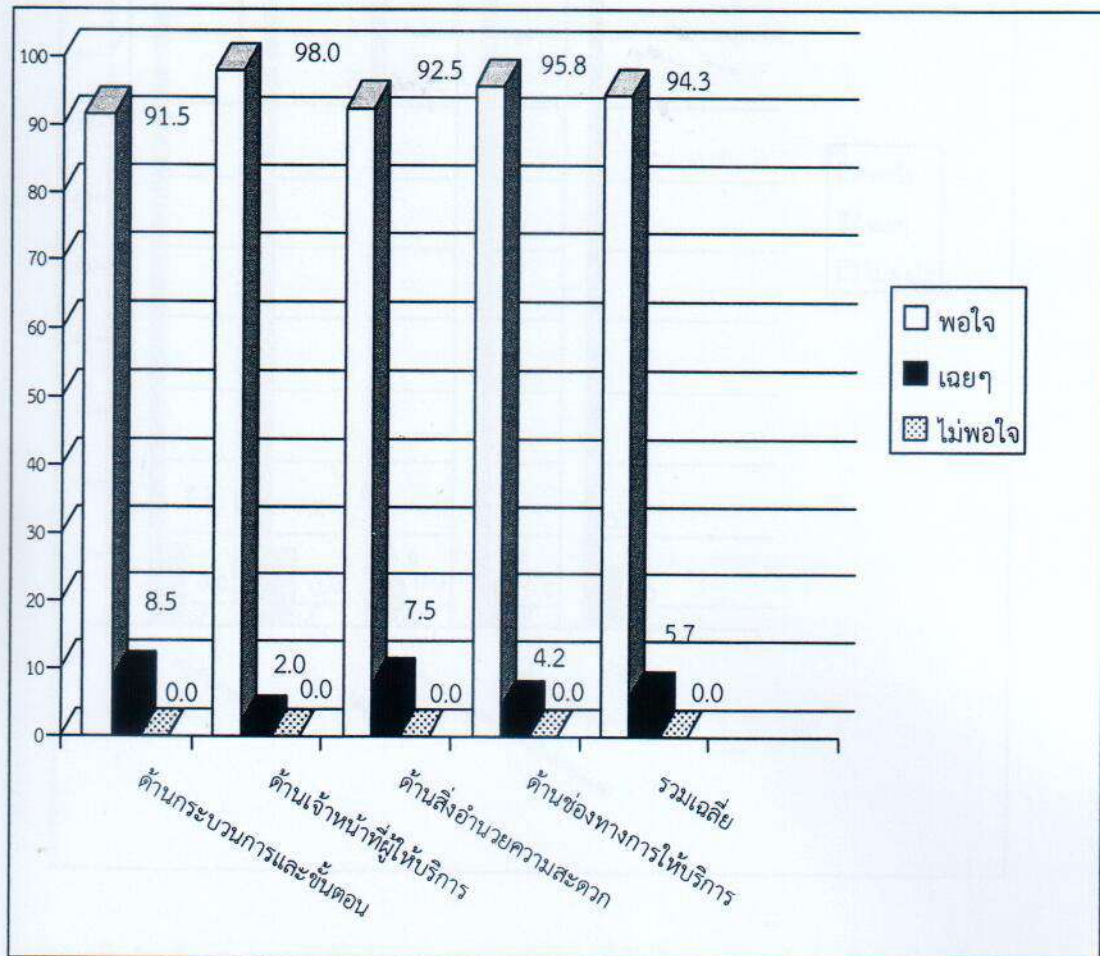
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-3 กันยายน 2564 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนจากงานที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 21.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 46.5 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 23.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 30.5 รองลงมา คือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 20.8

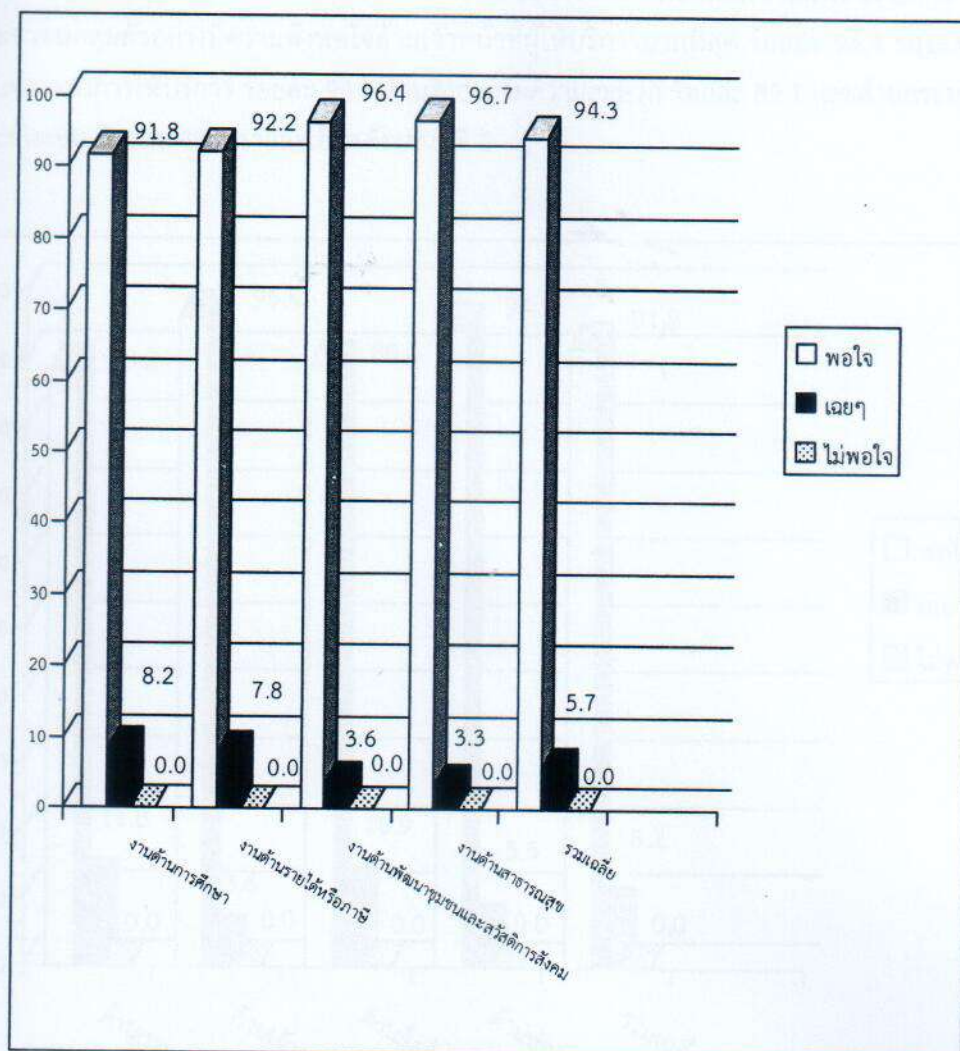
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 91.8 (9 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

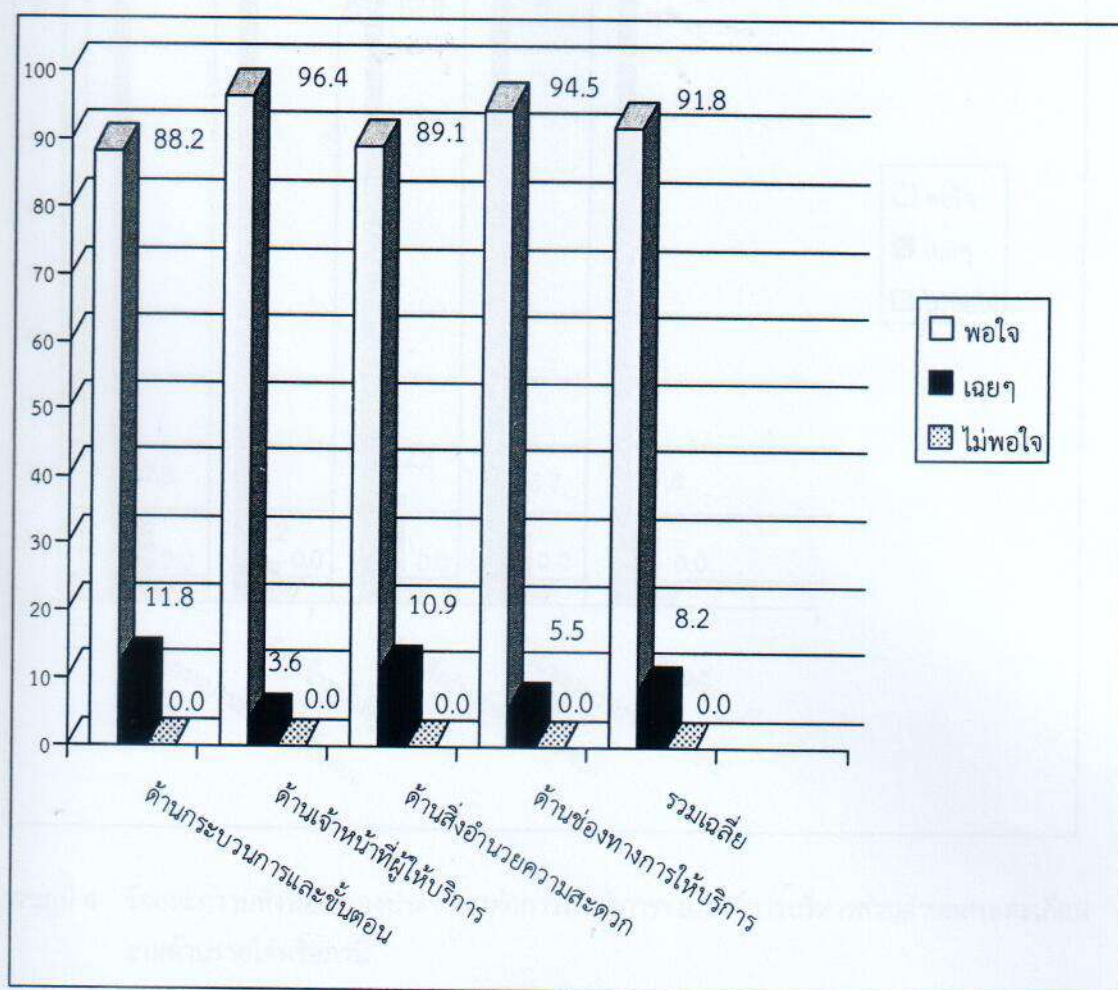


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านการศึกษา

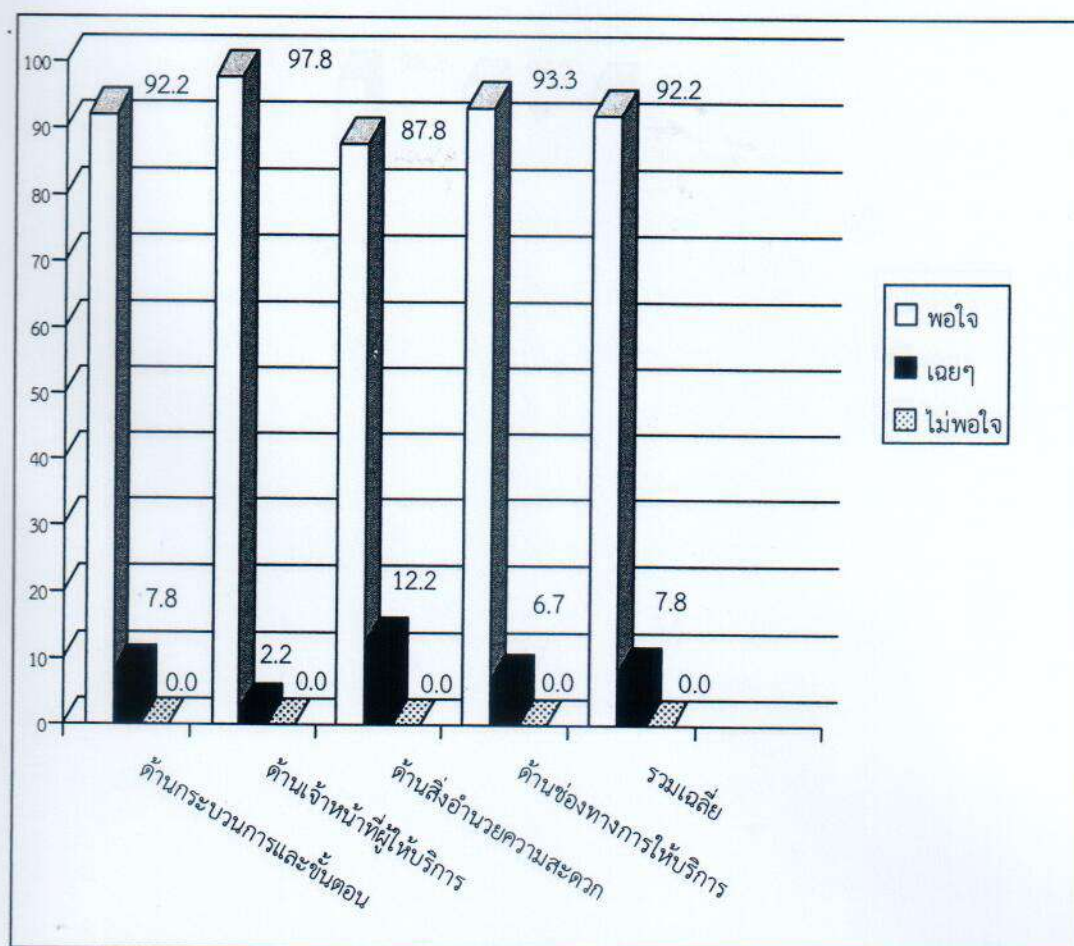
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 96.4 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 และด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ 88.2 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
งานด้านการศึกษา

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

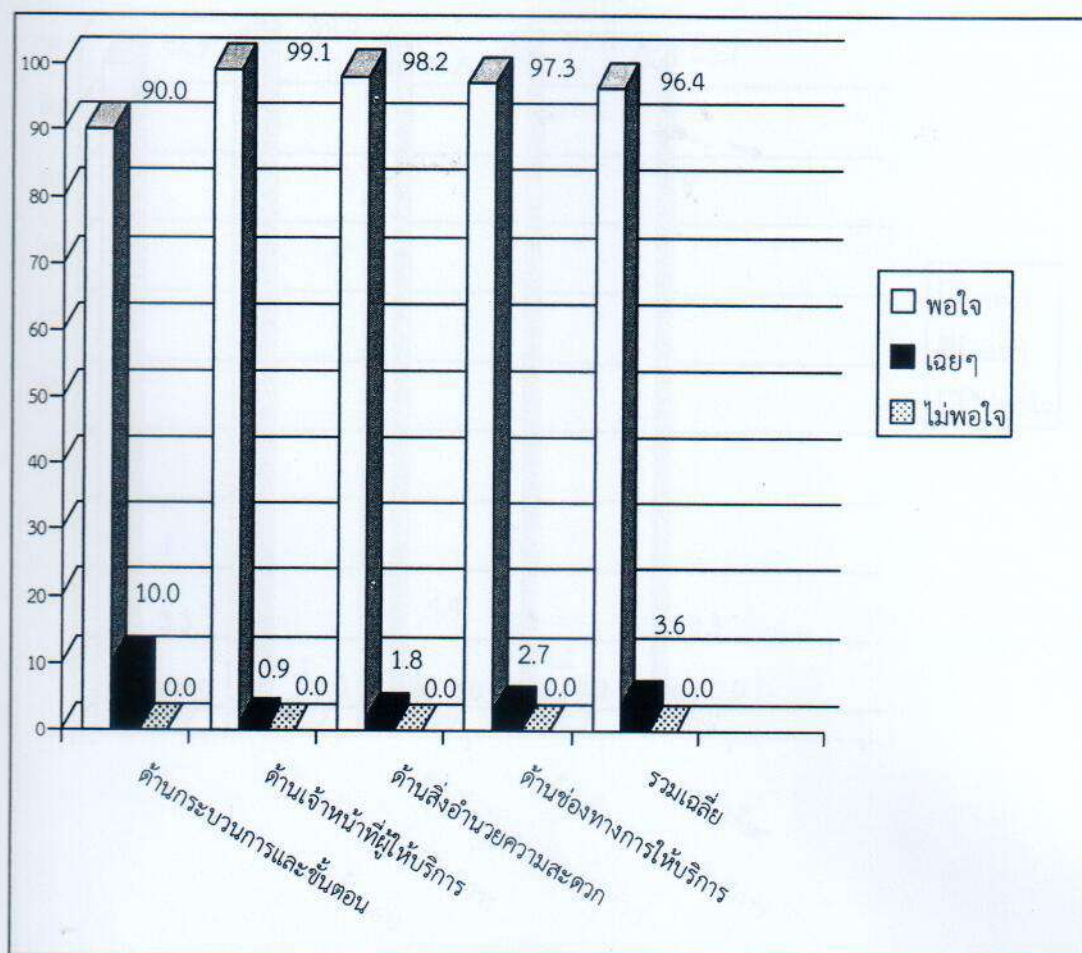
เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ดังนี้

4.1 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ส่งเสริมผู้เรียนและสนับสนุนพัฒนาเยาวชน ให้เติบโตด้วยความพร้อม ให้เป็นพลังสำคัญในการปรับเปลี่ยนและขับเคลื่อนอนาคตของชาติให้พัฒนาอย่างยั่งยืนและมีศักดิ์ศรี

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานเพิ่มการให้บริการนอกสถานที่ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เข้าถึงการชำระภาษีได้ง่ายหรือส่งเสริมช่องทางการชำระภาษีในรูปแบบระบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อประชาชน และลดค่าเดินทาง

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานได้มีการจัดอบรมแนะนำการประกอบอาชีพเสริมของชุมชน หรืออาจจะให้ประชาชนรวมกลุ่มกันจัดทำผลิตภัณฑ์ OTOP ของหมู่บ้านของตนเอง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของคนในชุมชน

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานส่งเสริม พัฒนารูปแบบ และกลไกเกี่ยวกับระบบบริการสุขภาพงานที่ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์และให้การสนับสนุนการบริการหรือหน่วยบริการสุขภาพของชุมชนท้องถิ่น

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน อำเภอสว่าง จังหวัดนครราชสีมาครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของ
หน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมิน
จากงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและ
พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็น
กลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวก
ในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน
ดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสระตะเคียน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน	4
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน.....	4
บทที่ 3 วิธีประเมินผล	10
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	10
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
บทที่ 4 ผลการประเมิน	13
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	13
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ	
องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวม	15
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ	
องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	37
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวม.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	39
ข้อเสนอแนะ.....	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	51
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	53

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน.....	11
2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน.....	14
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	18
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	19
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	20
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	21
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	23
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	24
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	25
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	27
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	28
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	29
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	30
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	31
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	32
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	33
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	34
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	35
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	36

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน งานด้านการศึกษา.....	17
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี.....	22
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	27
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน งานด้านสาธารณสุข.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 : 11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้นโดยมีการกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัด

ระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย กิกผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

ตำบลสระตะเคียน เป็นชื่อของบ้านสระตะเคียน หมู่ที่ 1 ประวัติความเป็นมา เป็นหมู่บ้านเก่าแก่กว่าร้อยปี โดยมีชาวเขมรโบราณได้พบกัน และจัดตั้งเป็นชุมชนขึ้นมีการขุดคูกันรอบๆ บริเวณที่ตั้งเป็นลักษณะคูเมือง โดยตั้งชื่อเมืองว่า “เมืองวิเชียร” แต่อยู่มาไม่นานก็ได้เกิดการทำสงครามขับไล่โดยฝ่ายไทย (ไม่ปรากฏหลักฐานว่าตรงกับพระเจ้าแผ่นดินองค์ใดของไทย) ซึ่งเมื่อขับไล่ออกไปแล้วฝ่ายชนะก็ได้ยึดครองเมืองยกกำลังกลับหมดปล่อยให้เมืองวิเชียรร้าง ต่อมาชาวไทยจากถิ่นอื่นเข้ามาพบเมืองแห่งนี้และเห็นว่าเหมาะแก่การตั้งถิ่นฐาน เพราะพื้นดินเป็นที่ราบอุดมสมบูรณ์มีลำน้ำไหลผ่าน เหมาะแก่การทำการเกษตรทางด้านทิศเหนือของหมู่บ้านมีสระน้ำธรรมชาติและต้นตะเคียนทองขนาดใหญ่ขึ้นอยู่โดยรอบกลุ่มผู้ตั้งหมู่บ้านจึงตั้งชื่อว่า “บ้านสระตะเคียน” แต่นั้นมาเดิมตำบลสระตะเคียนขึ้นกับอำเภอปรางค์กู่ประกอบด้วย 4 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านสระตะเคียน บ้านเสิงสาง บ้านกุดโบล บ้านสระประทีป ต่อมาได้โอนไปขึ้นกับกิ่งอำเภอแซะ (อำเภอครบุรีในปัจจุบัน) วันที่ 7 พฤษภาคม 2519 ยกฐานะตำบลสระตะเคียนเป็นกิ่งอำเภอเสิงสาง วันที่ 26 มีนาคม 2522 ยกฐานะเป็นอำเภอเสิงสาง และวันที่ 19 มกราคม 2539 ประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนโดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน คืองานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งในการดำเนินการประเมินดังกล่าว ได้ขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเป็นผู้ดำเนินการประเมินในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สะตะเคียนในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-3 กันยายน 2564

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตะเคียนได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเองและสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตะเคียนได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตะเคียนให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 99/1 หมู่ที่ 4 บ้านโคกไม้ตาย ตำบลสระตะเคียน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30330 เบอร์โทรศัพท์ 0-4445-7286 ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอลำทะเมนชัย 6 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 273 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 170,887 ไร่

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลสระตะเคียน เป็นพื้นที่ดอน และราบลุ่ม บางส่วนพื้นที่ราบลุ่มตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 1 บ้านสระตะเคียน และหมู่ที่ 8 บ้านใหม่ พื้นที่จะติดกับอุทยานแห่งชาติห้วยลำน้ําธรรมชาติที่ไหลผ่านคือ “ลำน้ำคาว” ความสูงจากระดับน้ำทะเล 270 - 340 เมตร พื้นที่ป่าทั้งหมด 86,000 ไร่

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปมีความแห้งแล้ง ประกอบด้วย 3 ฤดู คือ

* ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนมิถุนายน สภาพอากาศแห้งแล้ง แต่ไม่รุนแรงมากนัก เนื่องจากยังมีพื้นที่ป่าไม้อุทยานแห่งชาติห้วยลำน้ําธรรมชาติ อุณหภูมิสูงสุด 40 องศาเซลเซียส

* ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนมิถุนายน - เดือนตุลาคม โดยรับอิทธิพลมาจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ เฉลี่ยน้ำฝน 1011.82 มม./ปี

* ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม - เดือนกุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลมาจากความกดอากาศสูงจากประเทศจีนแผ่ปกคลุมอากาศค่อนข้างหนาวเย็น อุณหภูมิต่ำสุด 18 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย (ข้อมูลอื่นวัดไม่ได้เพราะพื้นที่กว้างสรุปไม่ได้)

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

* ทิศเหนือ จดตำบลเลิงสาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

* ทิศใต้ จดตำบลบ้านราษฎร์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมาและอำเภอดำรงวิทยะ

* ทิศตะวันออก จดตำบลลุดโบสถ์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

* ทิศตะวันตก จดตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

2.2 การเลือกตั้ง

เดิมองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนทั้งเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็น 1 เขต สมาชิกสภาออกเป็น 14 เขต

3. ประชากร

เขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 11,714 คน แยกเป็นชาย 5,884 คน เป็นหญิง 5,830 คน และมีจำนวนครัวเรือน 3,280 ครัวเรือน

จำนวนครัวเรือนและประชากร จำนวน 15 หมู่บ้าน (ปี พ.ศ. 2564)						
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	อยู่ในความดูแล
1	บ้านสระตะเคียน	329	660	643	1,303	นายสมภูมิ ชิมกระโทก
2	บ้านหนองหิน	173	333	313	646	นายรุ่งเรือง ไหญ่กระโทก
3	บ้านโคกสูง	211	405	376	781	นายพนัน สิบกระโทก
4	บ้านโคกไม้ตาย	217	350	358	708	นายสนม นิยมญาติ
5	บ้านหนองไข่น้ำ	114	215	220	435	นายทิม นิลพรมมา
6	บ้านโคกवानอน	190	355	337	692	นายเอื้อ ละเอียดตะขบ
7	บ้านบุ้ง	257	449	465	914	นายสมนึก ชุมกระโทก
8	บ้านใหม่	296	468	496	964	นายเซน แซ่ลี (กำนันตำบล)
9	บ้านคลองศรีสุข	145	248	250	498	นายณรงค์ ลองกระโทก
10	บ้านสันติสุข	312	574	558	1132	นายแสง ปุราชะอัมมั่ง
11	บ้านสันติมิตร	303	453	458	911	นายชนก รำพรรณนิยม
12	บ้านหนองใหญ่	229	343	343	686	นายประเสริฐ เสริมสิริอำพร
13	บ้านสันติพัฒนา	158	296	323	619	นายสถาพร โยกระโทก
14	บ้านห้วยเตยพัฒนา	169	352	318	670	นายรักแดน ญาติกระโทก
15	บ้านใหม่คูเมือง	177	383	372	755	นายสามชัย สามกระโทก
รวมทั้งสิ้น		3,280	5,884	5,830	11,714	

*อ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเสิงสาง ณ เดือนพฤษภาคม 2564

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนด้านการศึกษา มีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำนวน 5 แห่ง และมีโรงเรียนในเขตตำบลสระตะเคียน จำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วย ศพด.สันติสุข ศพด.หนองใหญ่ ศพด.สระตะเคียน-บ้านใหม่ ศพด.โคกสูง-บุ้ง และศพด.โคกไม้งาม-โคกवानอน

ด้านโรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3 ประกอบด้วย โรงเรียนบ้านโคกไม้งาม โรงเรียนบ้านหนองใหญ่พัฒนา โรงเรียนบ้านสระตะเคียน โรงเรียนบ้านหนองหิน โรงเรียนสามัคคีประชาสรรค์ และโรงเรียนบ้านสันติสุข

4.2 สาธารณสุข

พื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและสถานพยาบาลเอกชน ดังนี้

☒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

- แห่งที่ 1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกไม้ตาย ที่ตั้ง หมู่ที่ 4
 แห่งที่ 2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสันติสุข ที่ตั้ง หมู่ที่ 10

☒ สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 3 แห่ง

- แห่งที่ 1 ที่ตั้งหมู่ที่ 1 บ้านสระตะเคียน

4.3 อาชญากรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนจากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอเสิงสางได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนทราบนั้น พบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อยและยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตามโครงการสร้างหลักประกันรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ ตามนโยบายของรัฐบาลและตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีเส้นทางการคมนาคมใช้ในการเดินทางทางบกประกอบด้วยถนนต่างๆ ดังนี้

→ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2356 (ตอนเสิงสาง – โคน้อยโนนสมบูรณ์) ระหว่าง กม. 3+075 – กม.9+026 ระยะทาง 5.951 กม. ****หมายเหตุ** ได้มาโดยการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน

→ ทางแผ่นดินหมายเลข 2356 ตอนแยกทางหลวงหมายเลข 23560101 (ตอนโคกไม้ตาย – โคน้อย) ระหว่าง กม 0+000 – กม.4+275 ระยะทาง 4,275 กม.

****หมายเหตุ** รับมอบจาก รพช. จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2533 อยู่ในเขตป่าสงวนแห่งชาติ ได้รับอนุญาตตามหนังสือกรมป่าไม้ที่ กษ 0705 (3)/1041 ลว. 15 มกราคม 2528

→ ทางแผ่นดินหมายเลข 2356 ตอนทางแยกเข้าสู่สระตะเคียน ระหว่าง กม+0+000 – กม.2+667 ระยะทาง 2.667 กม.

**** หมายเหตุ** รับมอบจาก รพช. จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2533 และจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน

* ถนนภายในหมู่บ้าน

* ถนนดินลูกรัง หรือหินคลุก

* ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก (คสล.)

* ถนนลาดยาง

5.2 การไฟฟ้า

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีการขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน แต่ยังมีบางครัวเรือนที่อยู่ไกลจากแหล่งชุมชนจะไม่มีไฟฟ้าใช้ เนื่องจากการขยายเขตไฟฟ้ายังไม่ทั่วถึง และยังขาดไฟฟ้าเพื่อการเกษตร และต้องดูสถานะทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วย เช่นเดียวกับถนนทั้งนอ้กการบริหารส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว

5.3 การประปา

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน ในส่วนการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ไม่มีกิจการประปาแต่ละหมู่บ้านได้บริหารจัดการเอง และทุกหมู่บ้านสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็นร้อยละ 100.0

5.4 โทรศัพท์

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน ไม่มีตู้โทรศัพท์สาธารณะในทุกหมู่บ้าน ประชาชนส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกครัวเรือน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม เช่น ทำไร่นาปี-นาปีง การทำสวนยางพารา และสวนผสมผลไม้ ประชาชนนอกเหนือจากประกอบอาชีพเกษตรกรรม ยังมี รับจ้าง ค้าขาย และบริการต่างๆ

6.2 การประมง

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน ไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติในบริเวณในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น

6.3 การปศุสัตว์

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

6.4 การบริการ

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา มีการบริการดังนี้

1. ปั้มน้ำมัน (รวมปั้มหลอด)	จำนวน	8	แห่ง
3. โรงสีข้าว	จำนวน	4	แห่ง
5. ลานมัน	จำนวน	5	แห่ง
6. โรงงานอุตสาหกรรม (แป้งมัน)	จำนวน	1	แห่ง
7. บ้านเช่า	จำนวน	3	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น อ่างเก็บน้ำห้วยเตย ศึกษาเรียนรู้ที่ป่าดงดานจากพืชพันธุ์ที่ได้ปลูกเพิ่มขึ้นทุกปี การจัดงานประเพณีต่าง ๆ และส่งเสริมกิจกรรมของวัด

6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีโรงงานอุตสาหกรรม(แปงมัน) ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 4 ตำบลสระตะเคียน และมีลานมันอีกด้วย

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีกลุ่มอาชีพโครงการเศรษฐกิจชุมชน ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| *กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ที่ 5 | *กลุ่มเย็บผ้าปิดจมูก หมู่ที่ 6 |
| *กลุ่มเพาะเห็ด หมู่ที่ 2 | *กลุ่มเลี้ยงเป็ดไข่ หมู่ที่ 5 |
| *กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ที่ 1 (2 กลุ่ม) | *กลุ่มเย็บผ้า หมู่ที่ 5 |
| *กลุ่มเลี้ยงไก่บ้าน หมู่ที่ 4 | *กลุ่มเลี้ยงหมู หมู่ที่ 8 |
| *กลุ่มเพาะเห็ดนางฟ้า หมู่ที่ 7 | |

6.8 แรงงาน

การใช้แรงงานในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา มีดังนี้

- *แรงงานส่วนใหญ่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า
- *แรงงานต่างด้าวที่เป็นสัญชาติลาว และกัมพูชา ส่วนใหญ่แรงงาน 2 สัญชาติจะทำงานเกี่ยวกับกิจกรรม การก่อสร้าง เกษตร และปศุสัตว์ และผู้ใช้ในบ้าน
- *แรงงานในพื้นที่ส่วนใหญ่จะเน้นการทำเกษตรกรรมเนื่องจากบริบทของพื้นที่ยังเป็นพื้นที่ชนบท

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ตำบลสระตะเคียนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประเพณีการทำบุญตามพระพุทธศาสนาในเดือนต่าง ๆ ที่สืบสานต่อเนื่องกันมา มีความเป็นอยู่แบบเครือญาติ ผูกพันและพึ่งพาอาศัยกัน ให้ความสำคัญพระสงฆ์ ผู้อาวุโส และผู้นำชุมชน โดยมีสถาบันทางศาสนา จำนวน 13 แห่ง ดังนี้

*แห่งที่ 1	วัดสระตะเคียน	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 1
*แห่งที่ 2	วัดหนองหิน	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 2
*แห่งที่ 3	วัดโคกสูง - บุ่ง	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 3
*แห่งที่ 4	วัดโคกไม้ตาย	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 4
*แห่งที่ 5	วัดโคกวันอน	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 6
*แห่งที่ 6	วัดใหม่สามัคคีธรรม	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 8
*แห่งที่ 7	วัดคลองศรีสุข	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 9
*แห่งที่ 8	วัดสันติสุข	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 10
*แห่งที่ 9	วัดบ้านหนองใหญ่	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 12
*แห่งที่ 10	วัดสระตะเคียนวนาราม (ธ)	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 6
*แห่งที่ 11	วัดป่าประชาศรัทธาธรรม (ธ)	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 7
*แห่งที่ 12	วัดป่าหนองหิน - หนองไข่น้ำ (ธ)	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 2
*แห่งที่ 13	วัดป่าห้วยเตยธรรมาราม (ธ)	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 14

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีและงานประจำปีที่ชาวตำบลสระตะเคียนได้สืบทอดและปฏิบัติกันมา ได้แก่ ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณีบุญออกพรรษา บุญทอดกฐิน/ทอดผ้าป่า สดุดีวีรกรรมท้าวสุรนารี

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน มีวิถีชีวิตส่วนใหญ่เป็นไทยโคราชบ้านเอ็ง และชาวอีสานมีความผูกพันกับความเชื่อในเรื่องสิ่งศักดิ์สิทธิ์เพื่อความเป็นสิริมงคลแก่ชีวิตและครอบครัว หลายๆ เรื่องเป็นกุศโลบายในการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะบางเรื่องก็เพื่อความสบายใจ ปลอดภัย ปลอดภัย และในยุคนี้หลายๆ พิธีกรรม ก็ยังคงรักษาสืบเนื่องกันมามีได้ขาด ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ราษฎรตำบลสระตะเคียนยังคงมีความเชื่ออยู่ เช่น ความเชื่อเรื่องฤกษ์ยามยามดี, ความเชื่อเรื่องการเพาะปลูกข้าว เป็นต้น ส่วนภาษาถิ่นราษฎรส่วนใหญ่จะใช้ภาษาอีสาน (ภาษาลาว) และภาษาไทยโคราช ในการติดต่อสื่อสาร

7.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้มีสินค้าพื้นเมืองและของฝากส่วนใหญ่จะเป็นผลิตภัณฑ์จากโรงไหม ไหมกวาดทางมะพร้าว อุปกรณ์จักสานต่าง ๆ จากปราชญ์ชาวบ้าน กล้วยเบรกแตก กล้วยฉาบหวาน เค็ม ที่นิยมทำขายกันในพื้นที่

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนมีแหล่งน้ำดังนี้

*อ่างเก็บน้ำ	จำนวน	2	แห่ง
*คลองน้ำ	จำนวน	15	แห่ง
*สระน้ำ	จำนวน	31	แห่ง
*บ่อโยกบาดาล	จำนวน	71	แห่ง

*ระบบประปาหมู่บ้าน ครอบคลุม ทั้ง 15 หมู่บ้าน

8.2 ป่าไม้

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนมีป่าดงดาน หมู่ที่ 1

8.3 ภูเขา

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน (ไม่มีภูเขา)

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนมีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติเหมาะสำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการตามลำดับ และมีพื้นที่บางส่วนเป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศ

บทที่ 3

วิธีประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำนวน 15 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 11,714 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 386.79 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณ และกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตร ดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (11,714 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างหมู่บ้านมาโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย จำนวน 8 หมู่บ้าน คือ บ้านสระตะเคียน บ้านหนองหิน บ้านโคกสูง บ้านโคกไม้ตาย บ้านหนองไข่น้ำ บ้านโคกวั่นอน บ้านบุ้งิ้ว และบ้านใหม่

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 8 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายในพื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำนวน 400 คน

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านสระตะเคียน	1,303	81
บ้านหนองหิน	646	40
บ้านโคกสูง	781	48
บ้านโคกไม้ตาย	708	44
บ้านหนองไข่น้ำ	435	27
บ้านโคกวันอน	692	43
บ้านบุ้ง	914	57
บ้านใหม่	964	60
รวม	6,443	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยแบ่งเป็น จำนวน 3 ส่วน คือ

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจ
4	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจ

ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-3 กันยายน 2564

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้ในการหาค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉย ๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอใจ

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558) มีดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
เมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคม และงานด้านสาธารณสุข

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือ
ภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน
พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 21.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
มากที่สุด ร้อยละ 46.5 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 23.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบ
อาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 30.5 รองลงมา คือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 20.8 รายละเอียด
ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

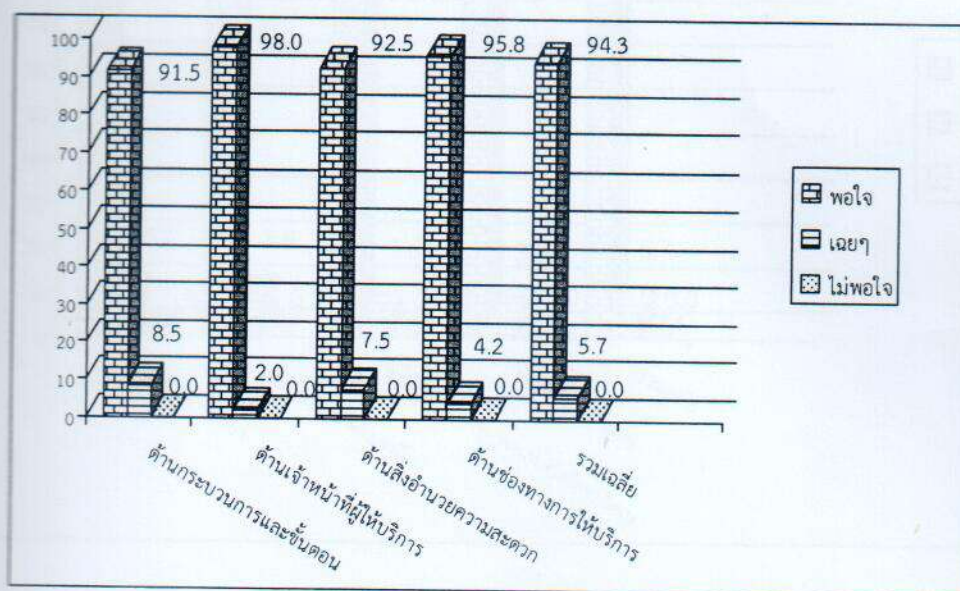
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	175	43.7
	หญิง	225	56.3
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	42	10.5
	18-30 ปี	86	21.5
	31-45 ปี	182	45.5
	46-60 ปี	71	17.8
	61 ปีขึ้นไป	19	4.7
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	22	5.5
	ประถมศึกษา	94	23.5
	มัธยมศึกษา	186	46.5
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	53	13.3
	ปริญญาตรี	45	11.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.2
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	83	20.8
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	40	10.0
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	56	14.0
	นักเรียน/นักศึกษา	25	6.2
	รับจ้างทั่วไป	46	11.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	2.8
	เกษตรกร/ประมง	122	30.5
	ว่างงาน	12	3.0
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านการศึกษา	110	27.5
	งานด้านรายได้หรือภาษี	90	22.5
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	110	27.5
	งานด้านสาธารณสุข	90	22.5

2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.5 ร้อยละเรียงดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	366	91.5	34	8.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	392	98.0	8	2.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	370	92.5	30	7.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	383	95.8	17	4.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	377	94.3	23	5.7	0	0.0

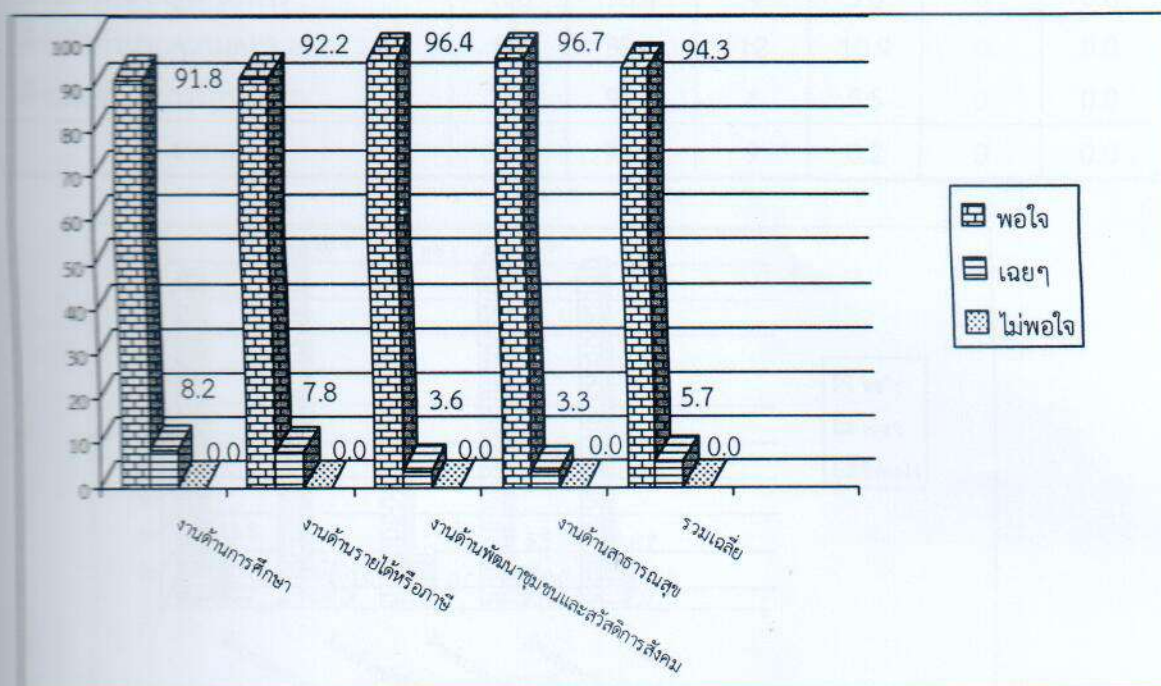


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 91.8 (9 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านการศึกษา	101	91.8	9	9	8.2	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	83	92.2	9	7	7.8	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	106	96.4	10	4	3.6	0	0.0
งานด้านสาธารณสุข	87	96.7	10	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	377	94.3	9	23	5.7	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

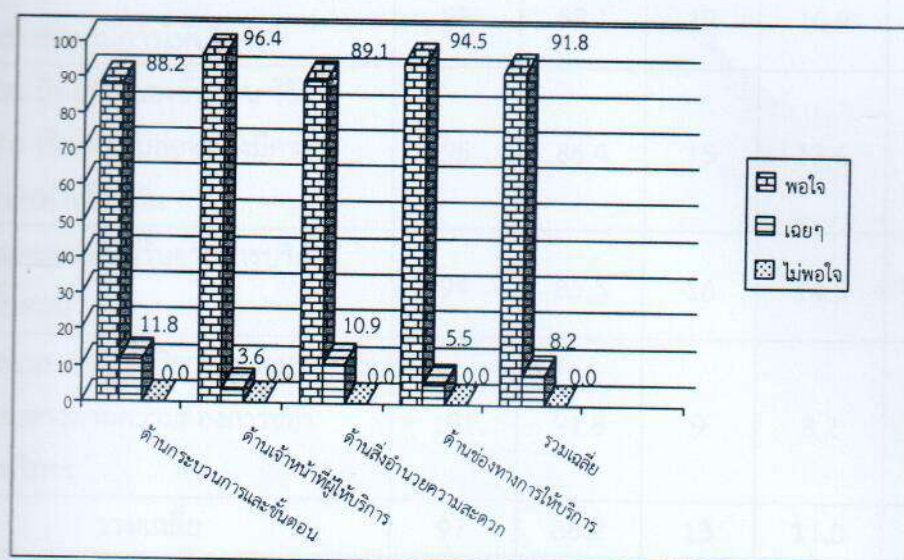
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำแนกตามงานที่มารับบริการ

3.1 งานด้านการศึกษา

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษากองการบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 96.4 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.2 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	97	88.2	13	11.8	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98	89.1	12	10.9	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	101	91.8	9	8.2	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
งานด้านการศึกษา

3.1.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 90.9 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 89.1 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	100	90.9	10	9.1	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	95	86.4	15	13.6	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	95	86.4	15	13.6	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94	85.5	16	14.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	101	91.8	9	8.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	97	88.2	13	11.8	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.3 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.3 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	107	97.3	3	2.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	105	95.5	5	4.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	101	91.8	9	8.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	106	96.4	4	3.6	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมา คือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 90.9 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

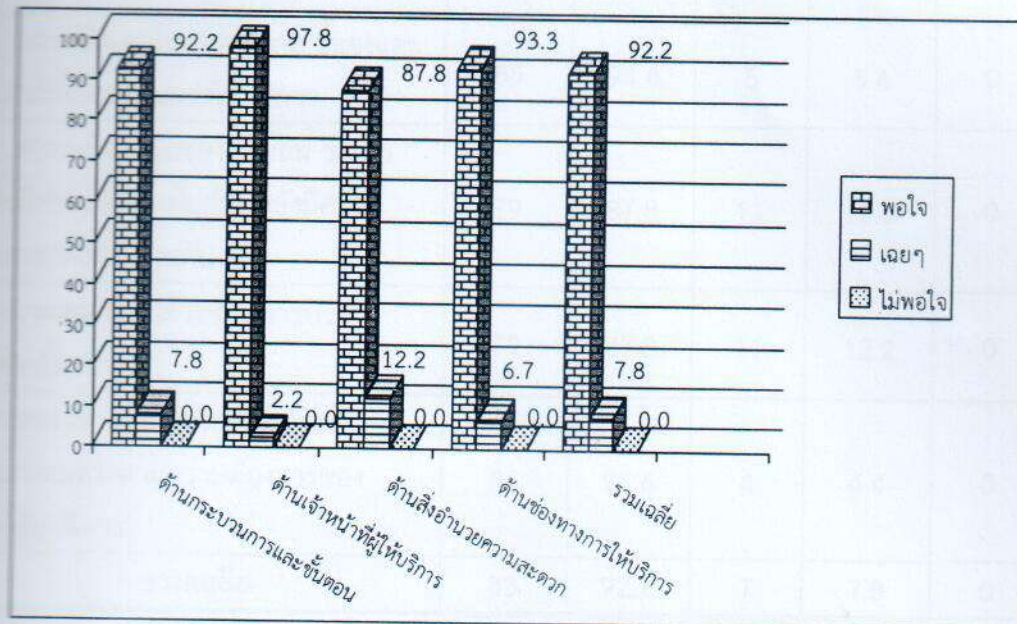
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	100	90.9	10	9.1	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	98	89.1	12	10.9	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	97	88.2	13	11.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96	87.3	14	12.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	91	82.7	19	17.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	100	90.9	10	9.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	98	89.1	12	10.9	0	0.0

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.8 รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79	87.8	11	12.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	83	92.2	7	7.8	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนงานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	79	87.8	11	12.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	87.8	11	12.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	83	92.2	7	7.8	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	89	98.9	1	1.1	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	88	97.8	2	2.2	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	88	97.8	2	2.2	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 91.1 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	78	86.7	12	13.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	81	90.0	9	10.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	74	82.2	16	17.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	79	87.8	11	12.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	78	86.7	12	13.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	75	83.3	15	16.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	83	92.2	7	7.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	87.8	11	12.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.2 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านช่องทางการให้บริการ

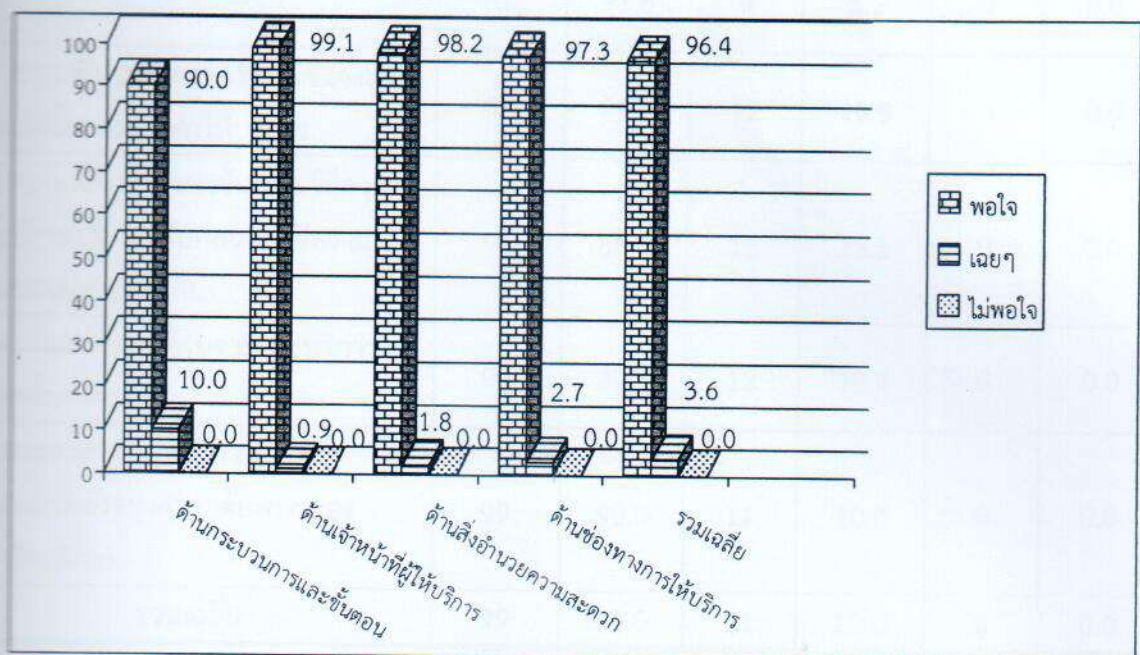
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางบริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	84	93.3	6	6.7	0	0.0

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	99	90.0	11	10.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	106	96.4	4	3.6	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 91.8 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 90.0 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	103	93.6	7	6.4	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	101	91.8	9	8.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	95	86.4	15	13.6	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	98	89.1	12	10.9	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	99	90.0	11	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	99	90.0	11	10.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.1 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 99.1 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.2 ความเพียงพอของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.3 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	108	98.2	2	1.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
7.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	105	95.5	5	4.5	0	0.0
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน ออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.4 และคุณภาพของ ช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านช่องทางการให้บริการ

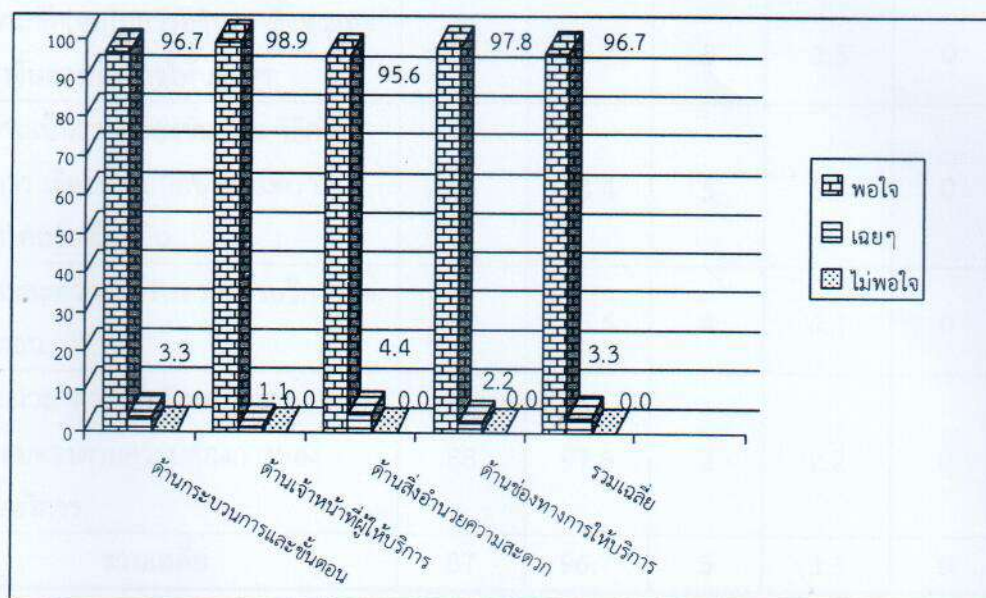
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	110	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	106	96.4	4	3.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	97.3	3	2.7	0	0.0

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86	95.6	4	4.4	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนงานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.8 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	85	94.4	5	5.6	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	86	95.6	4	4.4	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.9 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.9 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	89	98.9	1	1.1	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	90	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	89	98.9	1	1.1	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.7 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	84	93.3	6	6.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	87	96.7	3	3.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	89	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	88	97.8	2	2.2	0	0.0

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-3 กันยายน 2564 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้แก่ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 21.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 46.5 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 23.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 30.5 รองลงมา คือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 20.8

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.0 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.5

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 91.8 (9 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านการศึกษา

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 96.4 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.1 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.2

3.1.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 88.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 90.9 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 89.1

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.3 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.3

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 89.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมา คือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 90.9

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.4 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.8

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 92.2

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 87.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 91.1 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.2 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.1

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 90.0

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.6 รองลงมา คือความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 91.8 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 90.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ

เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.1 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 99.1

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.3

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.4 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.4

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุขโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.6

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.8 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 96.7

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชน มีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.9 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.9

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.7 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.7

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ดังนี้

4.1 งานด้านการศึกษา พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ส่งเสริมผู้เรียนและสนับสนุนพัฒนาเยาวชน ให้เติบโตด้วยความพร้อม ให้เป็นพลังสำคัญในการปรับเปลี่ยนและขับเคลื่อนอนาคตของชาติให้พัฒนาอย่างยั่งยืนและมีศักดิ์ศรี

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานเพิ่มการให้บริการนอกสถานที่ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้เข้าถึงการชำระภาษีได้ง่ายหรือส่งเสริมช่องทางชำระภาษีในรูปแบบระบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อประชาชน และลดค่าเดินทาง

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานได้มีการจัดอบรมแนะแนวการประกอบอาชีพเสริมของชุมชน หรืออาจจะให้ประชาชนรวมกลุ่มกันจัดทำผลิตภัณฑ์ OTOP ของหมู่บ้านของตนเอง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของคนในชุมชน

4.4 งานด้านสาธารณสุข พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานส่งเสริม พัฒนารูปแบบ และกลไกเกี่ยวกับระบบบริการสุขภาพงานที่ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์และให้การสนับสนุนการบริการหรือหน่วยบริการสุขภาพของชุมชนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชบัญชา. 2548. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 2563. การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สรชัย พิศาลบุตร เสาวรสใหญ่สว่าง และปรีชา อัสวเดชาบุตร. 2549. การสร้างและประมวลผลข้อมูล
จากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน. 2563. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. (เอกสารอัดสำเนา).
- Taro Yamane. 1970. Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|---------|---|---|
| 1. เพศ | 1. ☐ ชาย | 2. ☐ หญิง |
| 2. อายุ | 1. ☐ ต่ำกว่า 18 ปี | 2. ☐ 18-30 ปี |
| | 3. ☐ 31-45 ปี | 4. ☐ 46-60 ปี |
| | | 5. ☐ 61 ปีขึ้นไป |

3. ระดับการศึกษา

- | | |
|--|--|
| 1. ☐ ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. ☐ ประถมศึกษา |
| 3. ☐ มัธยมศึกษา | 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| 5. ☐ ปริญญาตรี | 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |

4. อาชีพ

- | | |
|--|---|
| 1. ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| 3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| 5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา | 6. ☐ รับจ้างทั่วไป |
| 7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. ☐ เกษตรกร/ประมง |
| 9. ☐ ว่างาน | 10. ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... |

5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ

- | |
|--|
| 1. ☐ งานด้านการศึกษา |
| 2. ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี |
| 3. ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม |
| 4. ☐ งานด้านสาธารณสุข |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

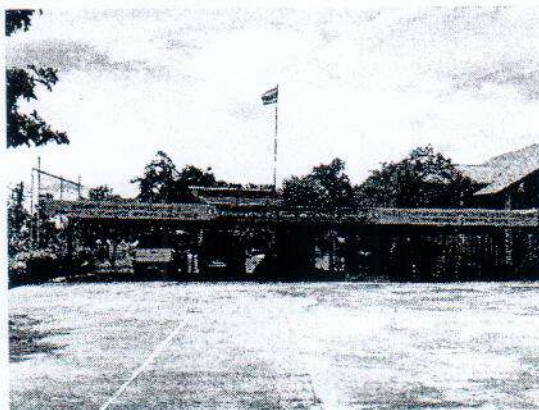
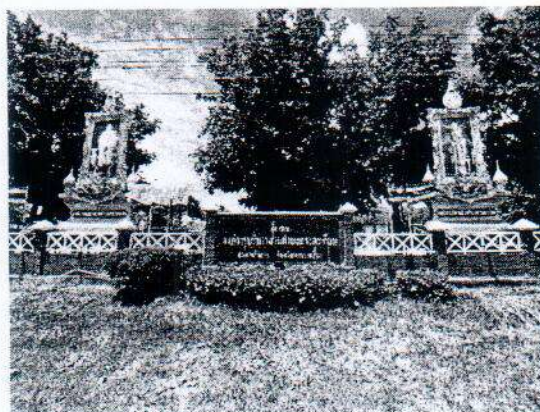
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.1 ปัญหาในการให้บริการ..

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.

&&&&&

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๔๔๑๕/ ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. รศ.ดร.ชัคตัตริย์	ระยะสวัสดิ์	๘ .ผศ.ดร.กนกพร	ฉิมพลี
๒.รศ.ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	๙. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	๑๐. อาจารย์อัคริย์	เดชตานนท์
๔. นางสาววรรณษา	แสนลำ	๑๑.นายภาณุวัฒน์	มิ่งจันทิก
๕. ผศ.ตุลา	คมกฤต มโนรัตน์	๑๒. นางสาวนันทา	มณฑล
๖. อาจารย์ปรายดา	พรหมเสน	๑๓. นางรุจิรา	ริการมย์
๗. อาจารย์รัตติกร	ศรีชัยชนะ	๑๔. อาจารย์ชมชนก	ธนาวิราภรณ์

- หน้าที่
๑. กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
 ๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ๓. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลา
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย
- ที่กำหนด

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐกรณ์ คิดการ)
รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดี