

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

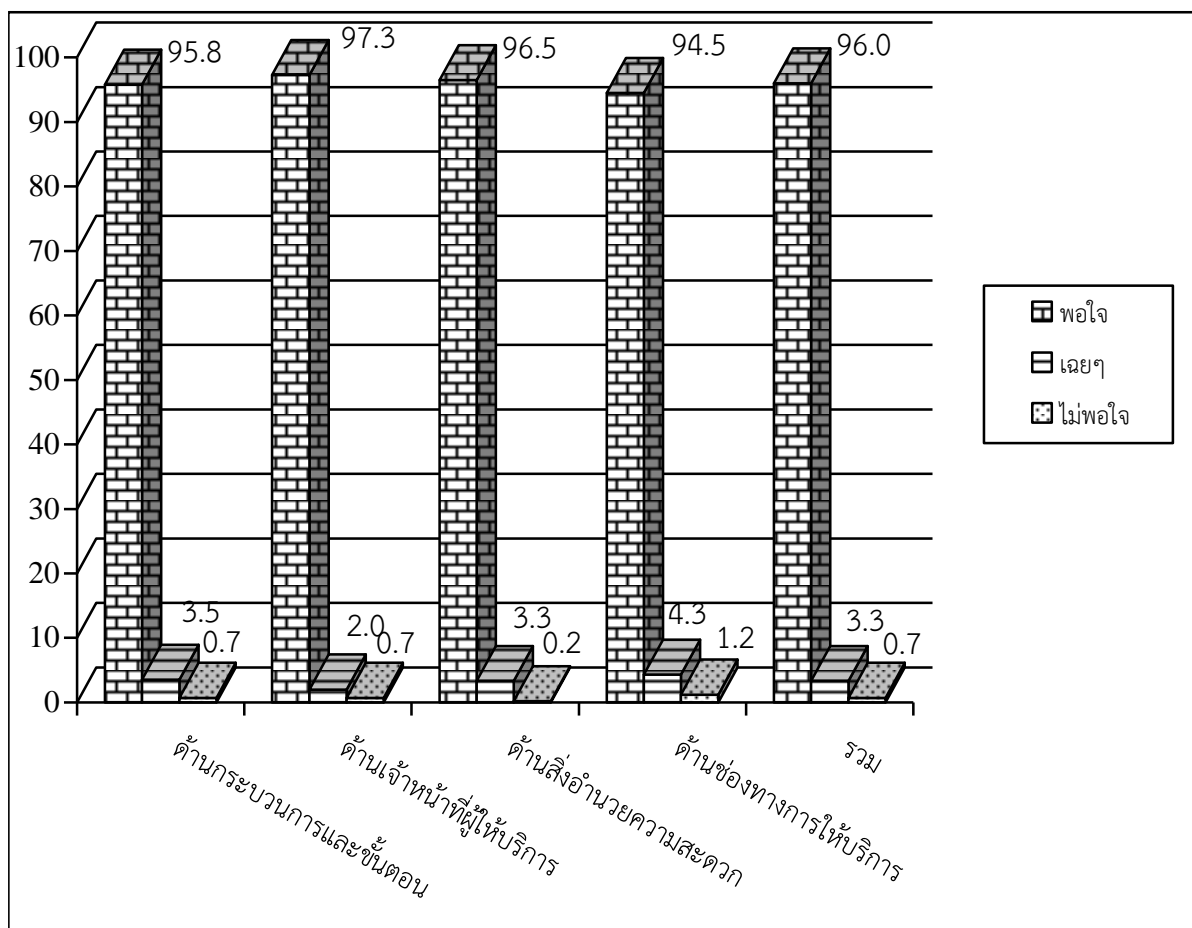
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 394 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ระหว่างวันที่ 4-5 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.0 และเพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 25.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 28.8 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.8

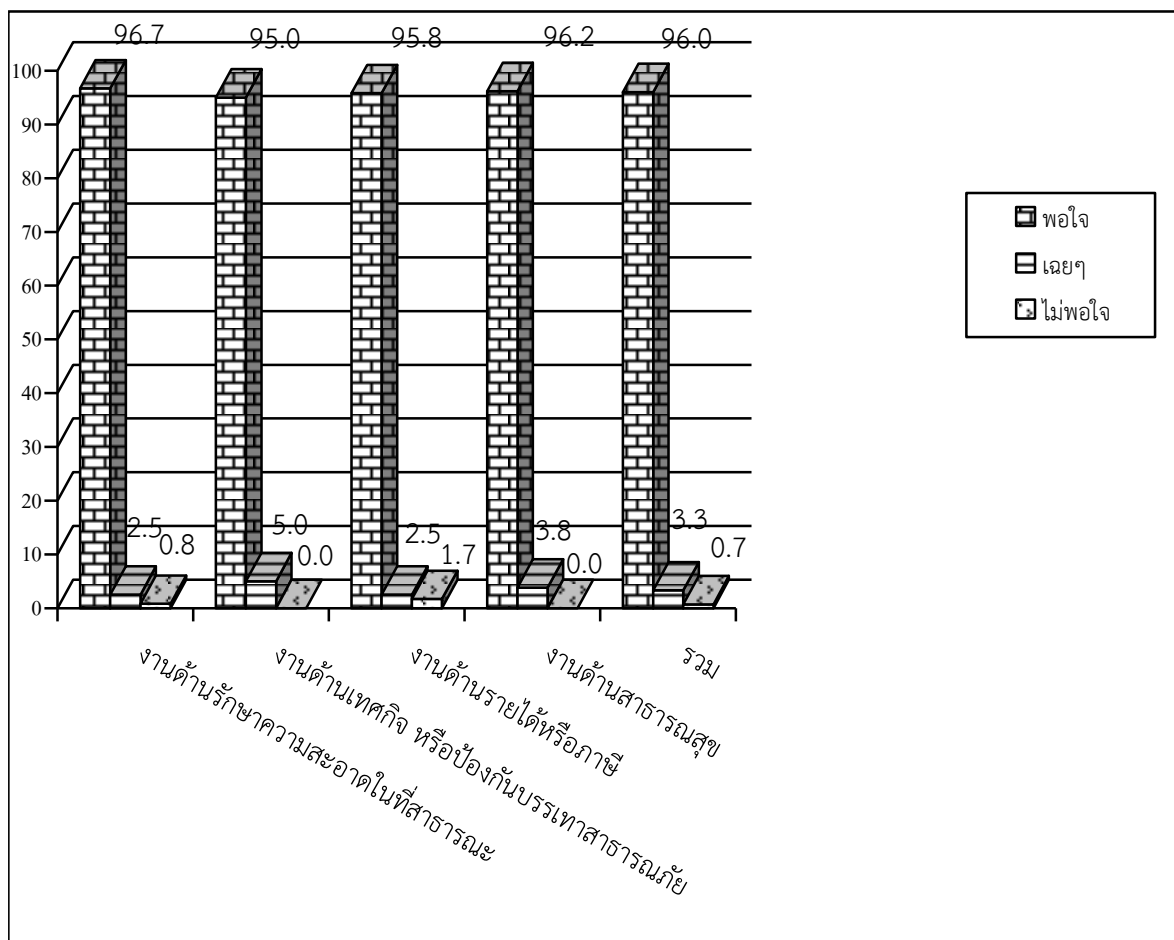
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

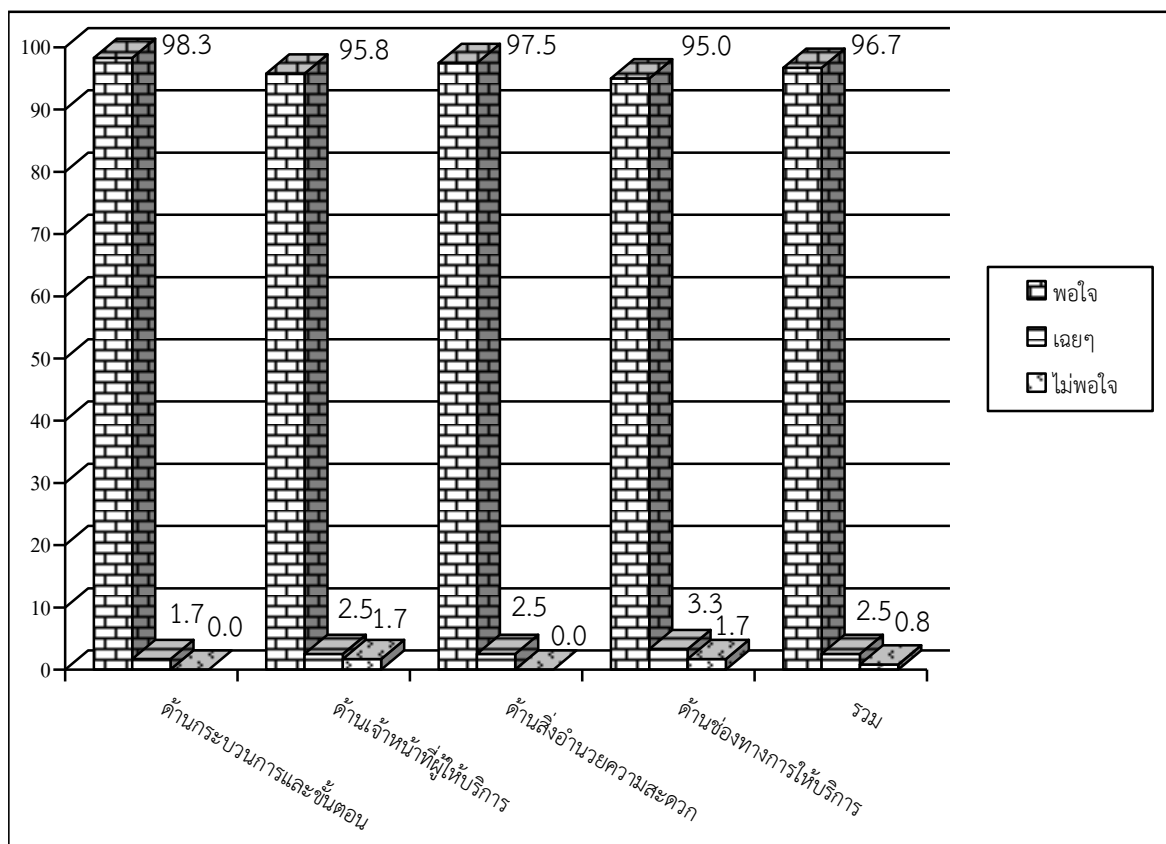


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

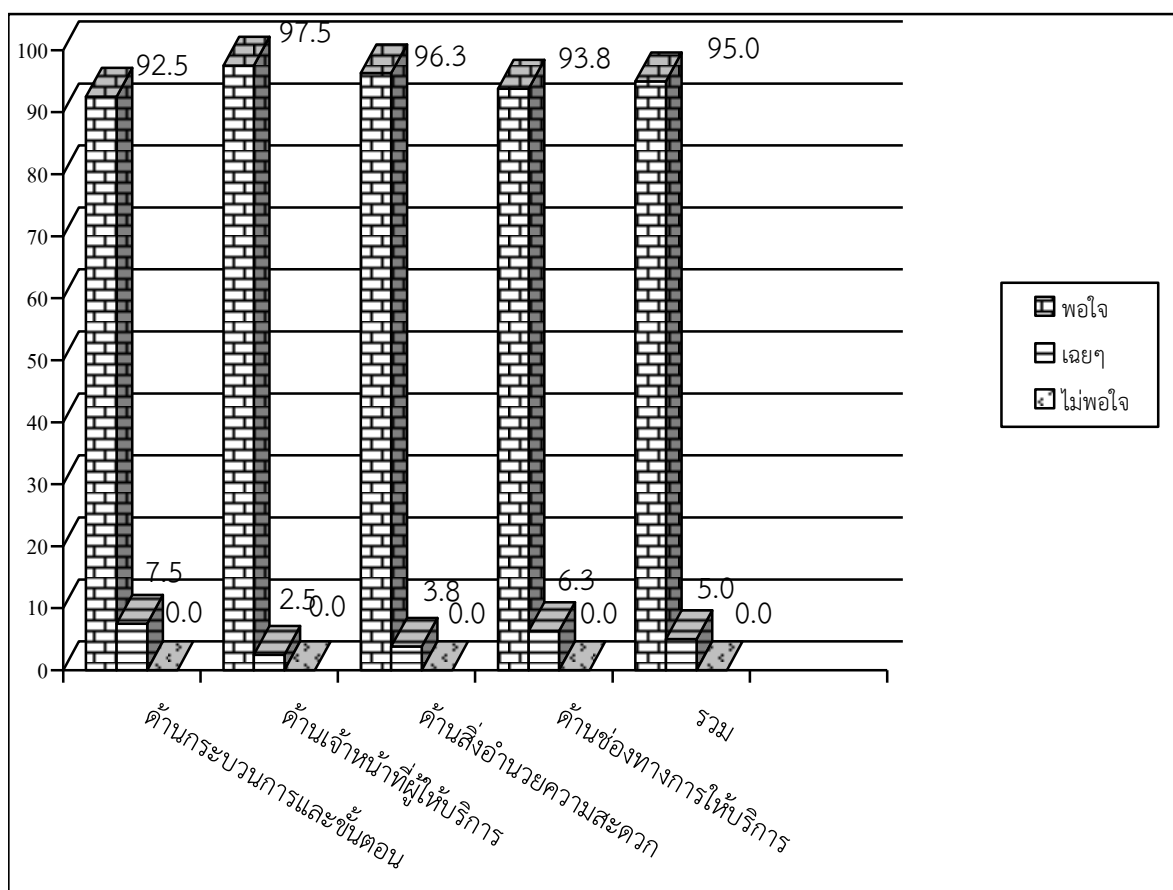
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

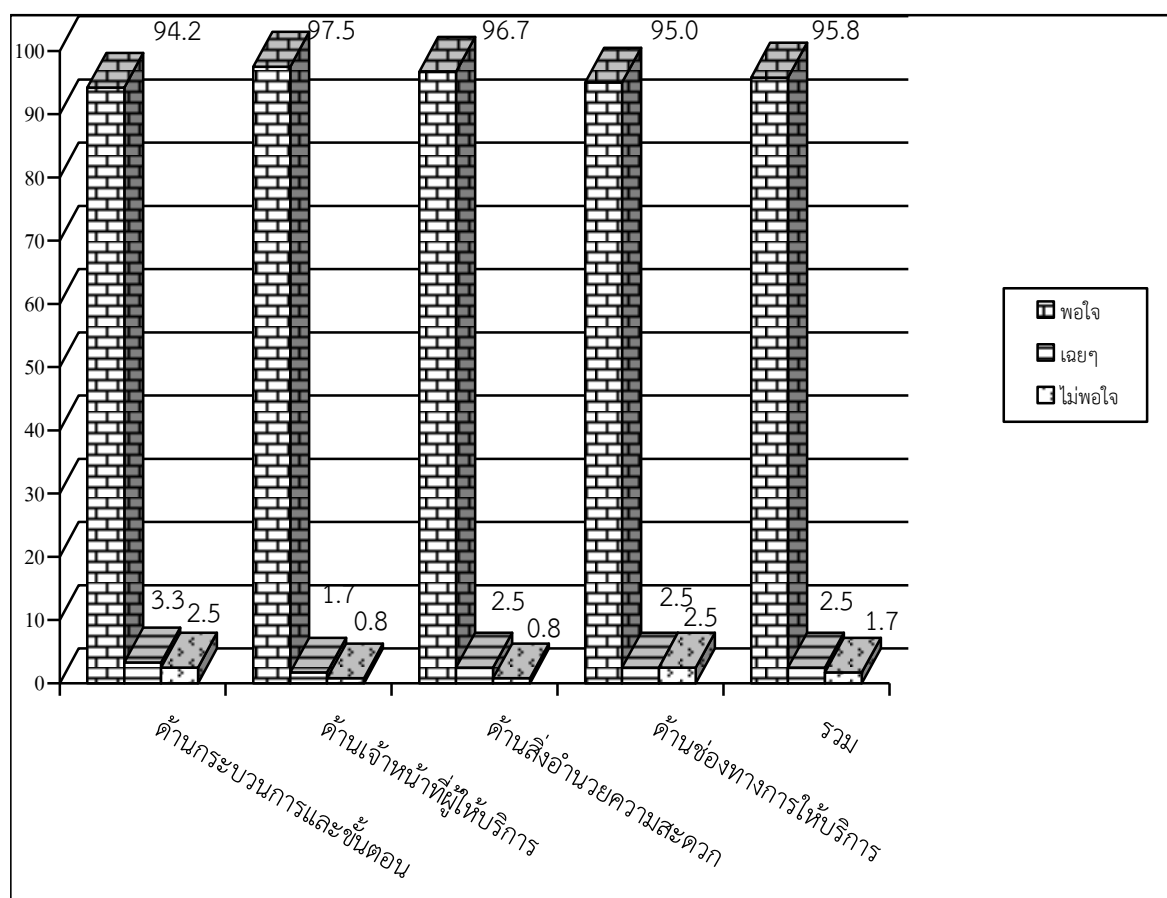
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

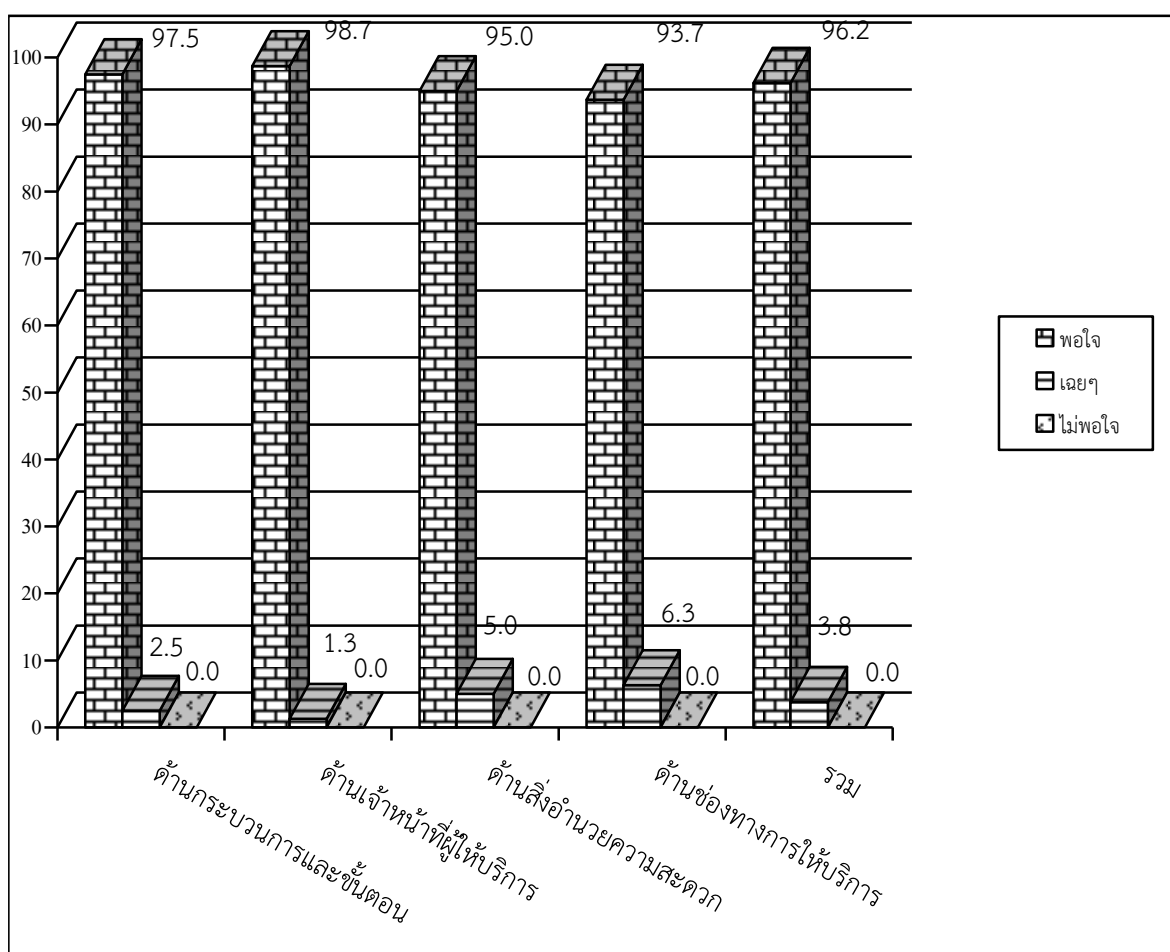
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกับประชาชนเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเพื่อความปลอดภัยของบ้านเมืองและมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนเกิดความตระหนักต่อส่วนรวม

4.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดกิจกรรมให้ผู้นำชุมชนและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อเตรียมความพร้อมและทันต่อเหตุการณ์

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และการจัดหารายได้อื่น ๆ ทั้งแบบออนไลน์ กระจายเสียงหลากหลายรูปแบบเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง

4.4 งานสาธารณสุข ควรมีการให้ความรู้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน สร้างสมาชิกเครือข่ายป้องกันและควบคุมโรคต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานออกบริการตามชุมชนตามสถานการณ์อย่างทั่วถึง

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา	4
ข้อมูลทั่วไป.....	4
ข้อมูลด้านการปกครอง.....	7
ข้อมูลประชากร.....	9
ความเจริญทางเศรษฐกิจ.....	9
ความเจริญทางสังคม.....	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	11
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	11
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	13
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
บทที่ 4 ผลการประเมิน	14
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	14
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและ รายด้าน.....	16
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ ให้บริการ.....	18
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการประเมิน	38
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและ รายด้าน.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ ให้บริการ.....	39
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	43
เอกสารอ้างอิง	44
ภาคผนวก	45
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	52

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา.....	12
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	15
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	16
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน	18
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	19
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	20
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	21
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	22
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน.....	23
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน....	24
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	25
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	26
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน	28
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	29
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	30
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	31
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	32
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน	33
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	34
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	35
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	36
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	37

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและ รายด้าน.....	16
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ ให้บริการ.....	17
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....	18
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	23
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี.....	28
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข.....	33

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

เดิมตำบลหนองบัวศาลา อยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งในขณะนั้นมีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 17 หมู่บ้าน ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 ได้แยกออกมาตั้งเป็น “ตำบลหนองบัวศาลา” และมีหมู่บ้านในความรับผิดชอบ จำนวน 8 หมู่บ้านจนกระทั่งเมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 จึงได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนที่ 63 ง วันที่ 5 สิงหาคม 2547) กำหนดเขตตำบลหนองบัวศาลา ในท้องที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ให้มีแนวเขตการปกครอง รวม 10 หมู่บ้าน ได้แก่ 1) หมู่ที่ 1 บ้านหนองตะคลอง 2) หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะลุมปุ๊ก 3) หมู่ที่ 3 บ้านหนองปลิง 4) หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัวศาลา 5) หมู่ที่ 5 บ้านอ่างหนองแหน 6) หมู่ที่ 6 บ้านหนองโสมง 7) หมู่ที่ 7 บ้านใหม่หนองแหน 8) หมู่ที่ 8 บ้านหนองตาแดง 9) หมู่ที่ 9 บ้านหนองปลิงใหม่ และ 10) หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะลุมปุ๊กใหม่ ลักษณะพื้นที่โดยทั่วไปของตำบลหนองบัวศาลา มีความลาดชัน 0-5% โดยแบ่งสภาพพื้นที่ได้ดังนี้ คือ บริเวณทางตอนเหนือ มีลักษณะพื้นที่เกือบราบถึงราบ บริเวณทางตอนใต้ มีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย ลาดเอียงจากทิศใต้ไปทางทิศเหนือ และค่อนข้างลาดชันทางทิศตะวันออกบริเวณบ้านใหม่หนองแหน สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป มีอากาศร้อน ฝนตกกับแห้งแล้งสลับกัน ประชากรมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 24,647 คน แยกเป็นชาย 11,750 คน หญิง 12,897 คน และมีอาคารบ้านเรือน 14,021 หลังคาเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้ 1) สำนักงานปลัด 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา 5) กองสาธารณสุขฯ 6) กองสวัสดิการสังคม และ 7) หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
2. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 4-5 กันยายน 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ข้อมูลทั่วไป

1. ประวัติและความเป็นมา

เดิมตำบลหนองบัวศาลา อยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งในขณะนั้นมีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 17 หมู่บ้าน ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 ได้แยกออกมาตั้งเป็น “ตำบลหนองบัวศาลา” และมีหมู่บ้านในความรับผิดชอบ จำนวน 8 หมู่บ้าน

จนกระทั่งเมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 จึงได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ปัจจุบันมีหมู่บ้านทั้งสิ้น 10 หมู่บ้าน

2. ที่ตั้งและอาณาเขต

ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนที่ 63 ง วันที่ 5 สิงหาคม 2547) กำหนดเขตตำบลหนองบัวศาลา ในท้องที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ให้มีแนวเขตการปกครอง รวม 10 หมู่บ้าน คือ

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองตะคลอง
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะลุมปุ๊ก
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองปลิง
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัวศาลา
- หมู่ที่ 5 บ้านอ่างหนองแหน
- หมู่ที่ 6 บ้านหนองโสมง
- หมู่ที่ 7 บ้านใหม่หนองแหน
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองตาคง
- หมู่ที่ 9 บ้านหนองปลิงใหม่
- หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะลุมปุ๊กใหม่

และให้มีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ

ติดต่อกับตำบลห้วยทะเล และตำบลมะเริง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากมุมรั้วหมู่บ้านรุ่งอรุณวิลล์ บริเวณพิกัด S B 908541 เลี้ยวไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามริมรั้วหมู่บ้านจัดสรรรุ่งอรุณวิลล์ และไปตามริมรั้วหมู่บ้านจัดสรรเพียงใจปาร์ค จนถึงบริเวณพิกัด S B 910539 ไปทางทิศตะวันออก เลี้ยวถนนคอนกรีตพากทิศเหนือ ออกจากหมู่บ้านรุ่งอรุณวิลล์ตัดผ่านถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 224 (สายราชสีมา-โชคชัย) บริเวณพิกัด S B 912544 ตรงไปทางทิศตะวันออกตามถนนทางหลวงแผ่นดินสายห้วยทะเล-หนองตาคง พากทิศเหนือ ถึงบริเวณพิกัด S B 918544 เลี้ยวขวาไปทางทิศใต้ เลี้ยวรั้วหมู่บ้านรุ่งนภาวิลล์ จนถึงพิกัด S B 919541 เลี้ยวไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้เลี้ยวรั้วหมู่บ้าน ไปจนถึงพิกัด S B 921539 เลี้ยวซ้ายไปทางทิศเหนือเลี้ยวตามแนวรั้วหมู่บ้านจัดสรรรุ่งนภาวิลล์

ไปจนถึงบริเวณพิกัด S B 919547 แล้วเลี้ยวไปทางทิศตะวันออกเฉียงบพักทิศใต้ตามแนวถนนทางหลวงแผ่นดินสายหัวทะเล-หนองตาตง ระยะทางประมาณ 1.45 กิโลเมตร ไปจดเขตทางพาทิศเหนือของถนนทางหลวงแผ่นดินสายหัวทะเล-หนองตาตง บริเวณพิกัด S B 921547 แล้วเลี้ยวไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามแนวถนนสายลมนเย็นพาทิศใต้ ระยะทางประมาณ 6.50 กิโลเมตร ไปจนถึงถนนลาดยาง บริเวณพิกัด S B 933535 เลี้ยวขวาไปทางทิศเหนือ ตามถนนลูกรัง พาทิศตะวันตก ผ่านหมู่บ้านครุสภา ไปจนถึงทางแยกเข้าหมู่บ้านครุสภา บริเวณพิกัด S B 932546 ระยะทางประมาณ 1.1 กิโลเมตร แล้วไปทางทิศตะวันออกเฉียงไปตามเขตถนนทางหลวงแผ่นดินสายหัวทะเล-หนองตาตง พาทิศเหนือ ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 945543 ที่ริมรั้วโรงเรียนหนองตาตง อ้อมตามแนวรั้วหลังโรงเรียน สิ้นสุดแนวรั้วโรงเรียนหนองตาตง บริเวณพิกัด S B 944551 เลียบถนนพาทิศเหนือ ไปตามแนวเขตตำบลมะเรียง ระยะทางประมาณ 1.0 กิโลเมตร สิ้นสุดที่มุ่มรั้วราชมงคล (ศูนย์ฝึกเทคโนโลยี) บริเวณพิกัด S B 946545 รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 7 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก

ติดต่อกับตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณมุ่มรั้วราชมงคล (ศูนย์ฝึกเทคโนโลยี) บริเวณพิกัด S B 946545 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวดินเป็นรายทางระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 960538 กึ่งกลางถนนสาธารณะ ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 948522 แล้วลงไปทางทิศใต้ตามแนวแปลงที่ดินของเอกชน ระยะทางประมาณ 0.2 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 949518 แล้วไปทางทิศตะวันออกตามแนวรั้วพาทิศของถนน (ด้านทิศใต้) ระยะทางประมาณ 0.15 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 951519 ลงไปทางทิศใต้ตามแนวรั้วพาทิศของถนน (ด้านทิศตะวันตก) ระยะทางประมาณ 0.3 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 953516 แล้วลงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวรั้วพาทิศของถนน (ด้านทิศเหนือ) ระยะทางประมาณ 0.3 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 949515 ลงไปทางทิศใต้ ตามแนวรั้วพาทิศของถนนภายในเขตนิคมอุตสาหกรรม (ด้านทิศตะวันตก) ผ่านแปลงที่ดินของเอกชน ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 951506 ที่จุดกึ่งกลางถนนสาธารณะ แล้วไปทางทิศตะวันออกตามแนวกึ่งกลางถนนสาธารณะ ระยะทางประมาณ 0.9 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 959506 ลงไปทางทิศใต้ตามแนวเขตที่ดิน ระยะทางประมาณ 1.6 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 958489 แล้วลงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวเขตที่ดิน ระยะทางประมาณ 1.3 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 973481 แล้วลงไปทางทิศตะวันออกตามแนวกึ่งกลางถนนสาธารณะ ระยะทางประมาณ 0.3 กิโลเมตร สิ้นสุดที่บริเวณพิกัด S B 979482 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 9 กิโลเมตร

ทิศใต้

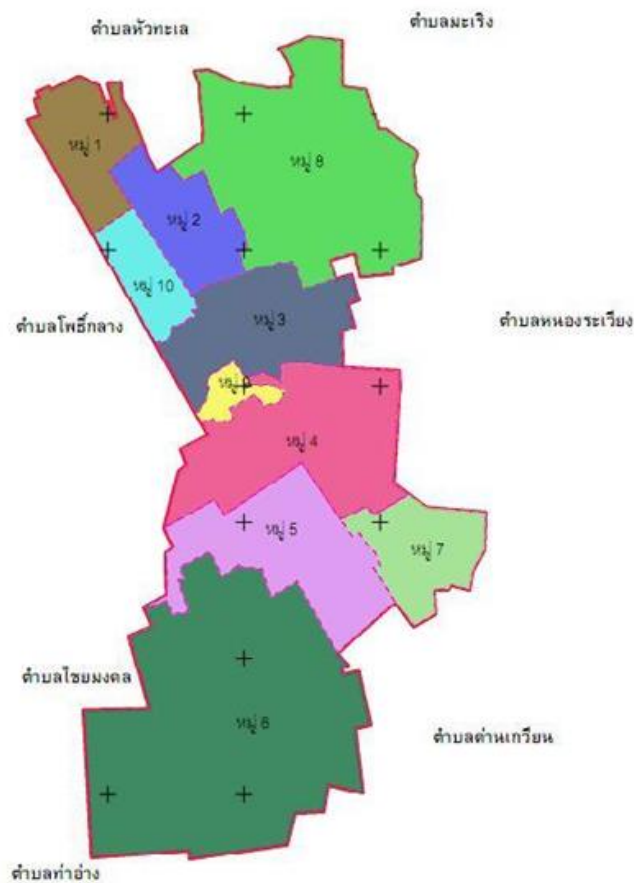
ติดต่อกับตำบลด่านเกวียน อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณพิกัด S B 979482 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามแนวทางสาธารณะ ตัดผ่านถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 224 (สายราชสีมา-โชคชัย) บริเวณพิกัด S B 968458 จากนั้นไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ สิ้นสุดที่บริเวณพิกัด S B 929442 รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 6.5 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก

ติดต่อกับตำบลโพธิ์กลาง และตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากจุดแบ่งเขต บริเวณพิกัด S B 929442 ขึ้นไปทางทิศเหนือ ตามแนวถนนลูกรัง ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร บริเวณพิกัด S B 925461 แล้วไปทางทิศเหนือตามกึ่งกลางถนนลูกรัง

ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร จนถึงบริเวณสามแยกถนนลูกช้างติดกับถนน ยธ 2054 บริเวณพิกัด S B 920476 แล้วเลี้ยวขวาไปทางทิศตะวันออกตามกึ่งกลางถนนลาดยาง ยธ 2054 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 928481 แล้วเลี้ยวซ้ายไปทางทิศเหนือตามกึ่งกลางถนนลูกช้าง ระยะทางประมาณ 1 กิโลเมตร จนถึงบริเวณพิกัด S B 932494 เลี้ยวซ้ายไปตามแนวเขตทหารขึ้นไปทางทิศเหนือ ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร สิ้นสุดที่บริเวณพิกัด S B 908541 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตก ประมาณ 11.00 กิโลเมตร

แสดงขอบเขตการปกครอง



3. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่โดยทั่วไปของตำบลหนองบัวศาลา มีความลาดชัน 0-5% โดยแบ่งสภาพพื้นที่ได้ดังนี้ คือ

- บริเวณทางตอนเหนือ มีลักษณะพื้นที่เกือบราบถึงราบ
- บริเวณทางตอนใต้ มีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย ลาดเอียงจากทิศใต้ไปทางทิศเหนือ และค่อนข้างไปทางทิศตะวันออกบริเวณบ้านใหม่หนองแหวน

4. ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลหนองบัวศาลาตั้งอยู่ในเขตอิทธิพลของลมมรสุม ซึ่งเกิดจากความแตกต่างของอุณหภูมิ หรือความกดอากาศระหว่างผืนแผ่นดินอันกว้างใหญ่ของทวีปเอเชีย ที่อยู่ทางเหนือขึ้นไปกับมหาสมุทรอินเดียและ

มหาสมุทรแปซิฟิกที่อยู่ตอนใต้ ทำให้เกิดลมประจำฤดูที่เรียกว่า “ลมมรสุม” โดยในฤดูฝนจะมีลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่าน พาเอาความชื้นมาด้วย ทำให้เกิดฝนตก แต่ปริมาณน้ำฝนมีไม่มากนัก เนื่องจากมีเทือกเขาสันกำแพงและเทือกเขาตงพญาเย็นกั้นอยู่ ส่วนในฤดูหนาวจะมีลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดผ่าน นำเอาความหนาวเย็นและแห้งแล้งมาด้วยทำให้อุณหภูมิลดลงโดยทั่วไป

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป มีอากาศร้อน ฝนตกกับแห้งแล้งสลับกัน สภาพภูมิอากาศดังกล่าวขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างดังต่อไปนี้

- 1) ที่ตั้งตำบลหนองบัวศาลาตั้งอยู่ตั้งอยู่บริเวณเส้นรุ้งที่ $14^{\circ}55'2''$ เหนือ และเส้นแวงที่ $102^{\circ}08'5''$ ตะวันออก มีโอกาสได้รับแสงตรงจากดวงอาทิตย์ปีละ 2 ครั้ง ทำให้อุณหภูมิเฉลี่ยทุกเดือนสูงกว่า 20 องศาเซลเซียส ลักษณะภูมิอากาศจึงเป็นแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน
- 2) ทิศทางลม ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมฤดูร้อนได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ฤดูหนาวได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ
- 3) ลักษณะภูมิประเทศ บริเวณทางตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดนครราชสีมา จะมีลักษณะเป็นภูเขาสูง โดยมีเทือกเขา 2 แนว ขวางกั้นทิศทางลม จังหวัดนครราชสีมาจึงจัดอยู่ในเขตเงาฝนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตำบลหนองบัวศาลาด้วย
- 4) ระยะห่างจากทะเล พื้นที่ที่อยู่ใกล้ทะเลอากาศจะมีความชื้นสูง และอุณหภูมิของอากาศจะน้อยกว่าพื้นที่ที่ลึกเข้าไปในแผ่นดิน ตำบลหนองบัวศาลาอยู่ห่างจากอ่าวไทยประมาณ 300 กิโลเมตร ประกอบกับอยู่ในเขตอัลปม ทำให้อุณหภูมิค่อนข้างสูงและปริมาณน้ำฝนน้อย

5. ทรัพยากรดิน

พื้นที่ตำบลหนองบัวศาลา มีชั้นดินหรือชั้นหินต่างๆ ดังนี้

รายการชั้นดินหรือชั้นหิน	ความลึก (เมตร)	หมายเหตุ
- ดินเหนียวปนดินร่วนสีเทา	0-20	*เลือกพัฒนาบ่อน้ำบาดาล ที่ให้น้ำดีที่ 75 เมตร
- ดินเหนียวปนทราย	20-40	
- ทรายละเอียดสีเทา	40-45	
- ทรายปนดินเหนียวสีเหลือง	45-48	
- ทรายละเอียดสีแดง	48-52	
- ทรายปนดินเหนียวสีแดง	52-60	
- กรวดทรายสีเทา	60-70	
- ดินเหนียวสีแดง	70-75	

ข้อมูลด้านการปกครอง

ตำบลหนองบัวศาลาได้มีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน คือ

- | | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านหนองตะคลอง | หมู่ที่ 6 บ้านหนองโสมง |
| หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะลุมปุ๊ก | หมู่ที่ 7 บ้านใหม่หนองแหน |
| หมู่ที่ 3 บ้านหนองปลิง | หมู่ที่ 8 บ้านหนองตาคง |
| หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัวศาลา | หมู่ที่ 9 บ้านหนองปลิงใหม่ |
| หมู่ที่ 5 บ้านอ่างหนองแหน | หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะลุมปุ๊กใหม่ |

ข้อมูลรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	เนื้อที่	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	สมาชิกสภา อบต.
10	บ้านหนองตะลุมปุ๊กใหม่	1.365 ตร.กม. หรือ 853.670 ไร่	นายปรีชา แซ่เล่า (กำนัน ต.หนองบัวศาลา)	นางสาวบังอร จันทนาม นายดิเรก คงสูงเนิน
1	บ้านหนองตะคลอง	2.522 ตร.กม. หรือ 1,576.861 ไร่	นายบรรลือศักดิ์ แก้วสุรินทร์	นางสุวิมล อุดมตัน นายบุญส่ง ทิพยานนท์
2	บ้านหนองตะลุมปุ๊ก	2.070 ตร.กม. หรือ 1,294.051 ไร่	นายประสาร หลงทะเล	นายเสกสรรค์ หลงทะเล นายรุ่งนิรันดร์ ปานกระโทก
3	บ้านหนองปลิง	3.599 ตร.กม. หรือ 2,249.965 ไร่	นางแก่นแก้ว จงเจิมกลาง	นายพวง เขียวหมื่นไวย นายปฏิพัฒน์ เพ็ชรหมื่นไวย
4	บ้านหนองบัวศาลา	4.975 ตร.กม. หรือ 3,109.639 ไร่	นายนิกร แซ่กุดชา	นายถนอม นิลบัวลา
5	บ้านอ่างหนองแหน	4.525 ตร.กม. หรือ 2,828.432 ไร่	นายสมศักดิ์ นิตย์ผักแว่น	นายบุญส่ง นิตย์ผักแว่น (เลขานุการสภาฯ) นายเลิศชัย ศรีน้อย
6	บ้านหนองโสมง	12.983 ตร.กม. หรือ 8,114.671 ไร่	นายพิสิทธิ์ เนื่องกระโทก	นางมะลิ เพชรทะเล (รองประธานสภาฯ)
7	บ้านใหม่หนองแหน	1.939 ตร.กม. หรือ 1,211.930 ไร่	นางสาววิมพีภา น้อยทะเล	นายทวีชัย กุดกระโทก (ประธานสภาฯ) นายสมชาย กำมะเรียง
8	บ้านหนองตากง	7.488 ตร.กม. หรือ 4,680.499 ไร่	นายชื่น ป้อมทะเล	นายประภาส เสือทะเล
9	บ้านหนองปลิงใหม่	0.510 ตร.กม. หรือ 319.070 ไร่	นายจำลอง มหิงษาเดช	นายหอม ชื่นกระโทก นายมนต์ ศูนย์สำโรง

ข้อมูลประชากร

จำนวนประชากร และจำนวนครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวนหลังคาเรือน (หลัง)
		ชาย	หญิง		
1	บ้านหนองตะคลอง	490	547	1,037	524
2	บ้านหนองตะลุ่มปึก	863	930	1,793	1,231
3	บ้านหนองปลิง	678	729	1,407	1,625
4	บ้านหนองบัวศาลา	1,274	1,345	2,619	1,119
5	บ้านอ่าหนองแหน	655	744	1,399	688
6	บ้านหนองโสมง	589	603	1,192	404
7	บ้านใหม่หนองแหน	630	657	1,287	433
8	บ้านหนองตากง	4,765	5,287	10,052	5,923
9	บ้านหนองปลิงใหม่	318	308	626	558
10	บ้านหนองตะลุ่มปึกใหม่	1,488	1,747	3,235	1,516
รวม		11,750	12,897	24,647	14,021

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอเมืองนครราชสีมา

ความเจริญทางเศรษฐกิจ

1. ธนาคารในเขตตำบลหนองบัวศาลา จำนวน 3 แห่ง
2. โรงแรม จำนวน 2 แห่ง
3. ห้างสรรพสินค้า จำนวน 5 แห่ง
4. ร้านค้า จำนวน 359 แห่ง
5. สถานีจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 4 แห่ง
6. โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 60 แห่ง แยกเป็น
 - 6.1 โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (เงินลงทุน 100 ล้านบาทขึ้นไป) จำนวน 6 แห่ง
 - 6.2 โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง (เงินลงทุน 10-100 ล้านบาท) จำนวน 16 แห่ง
 - 6.3 โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (เงินลงทุนไม่เกิน 10 ล้านบาท) จำนวน 38 แห่ง

ความเจริญทางสังคม

1. โรงเรียนในพื้นที่จำนวน 5 แห่ง แยกเป็น
 - 1.1 โรงเรียน (ราชการ) จำนวน 4 แห่ง
 - โรงเรียนบ้านหนองตากง
 - โรงเรียนวัดบ้านหนองบัวศาลา

- โรงเรียนบ้านหนองตะลุมพุก
 - โรงเรียนอ่างหนองแหน
- 1.2 โรงเรียน (เอกชน) จำนวน 1 แห่ง
- โรงเรียนเมธาพัฒน์
- 1.3 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา จำนวน 4 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหนองตากง
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองบัวศาลา
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอ่างหนองแหน
2. วัด โบสถ์ มีสยิต จำนวน 6 แห่ง
- วัดหนองตากง
 - วัดบ้านหนองบัวศาลา
 - วัดหนองตะลุมพุก
 - วัดหนองโสมง
 - วัดบ้านหนองตะคลอง
 - วัดบ้านหนองปลิง
3. ศูนย์บริการสาธารณสุข/สถานีนอนามัย จำนวน 1 แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนหนองปลิง
4. โรงพยาบาล จำนวน - แห่ง แยกเป็น
- โรงพยาบาล (ราชการ) จำนวน - แห่ง
 - โรงพยาบาล (เอกชน) จำนวน - แห่ง
5. สถานที่ราชการ (อื่นๆ) จำนวน 11 แห่ง ได้แก่
- ศูนย์เมล็ดพันธุ์ข้าวนครราชสีมา
 - สำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 5
 - ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 5 จังหวัดนครราชสีมา
 - แขวงทางหลวงนครราชสีมาที่ 3
 - สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 จังหวัดนครราชสีมา
 - ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 (นครราชสีมา)
 - สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดภาค 3
 - ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดนครราชสีมา กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4
 - แขวงทางหลวงชนบท นครราชสีมา
 - สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 9 นครราชสีมา
 - ภาคบริการโลหิตแห่งชาติที่ 5 จังหวัดนครราชสีมา สภากาชาดไทย
6. สวนสาธารณะ/สนามกีฬา จำนวน 5 แห่ง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 24,647 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 394 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้คือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 10 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านหนองตะคลอง	1,037	40
หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะลุมปุ๊ก	1,793	40
หมู่ที่ 3 บ้านหนองปลิง	1,407	40
หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัวศาลา	2,619	50
หมู่ที่ 5 บ้านอ่าหนองแหน	1,399	40
หมู่ที่ 6 บ้านหนองโสมง	1,192	40
หมู่ที่ 7 บ้านใหม่หนองแหน	1,287	40
หมู่ที่ 8 บ้านหนองตาคง	10,052	50
หมู่ที่ 9 บ้านหนองปลิงใหม่	626	10
หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะลุมปุ๊กใหม่	3,235	50
รวม	24,647	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์ และภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 4-5 กันยายน 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.0 และเพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 25.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 28.8 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.8 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

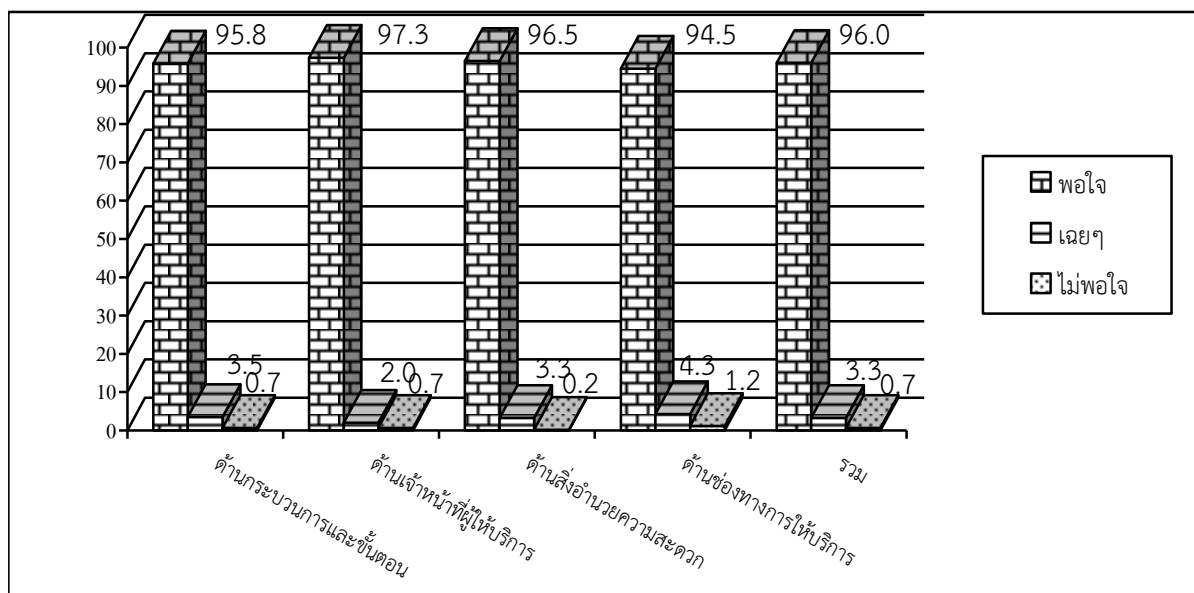
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	188	47.0
	หญิง	212	53.0
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	32	8.0
	18-30 ปี	51	12.8
	31-45 ปี	103	25.8
	46-60 ปี	145	36.2
	61 ปีขึ้นไป	69	17.2
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	102	25.5
	มัธยมศึกษา	173	43.2
	อนุปริญญา	51	12.8
	ปริญญาตรี	67	16.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.7
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	7.8
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	67	16.8
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	11	2.7
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	54	13.5
	นักเรียน นักศึกษา	61	15.2
	รับจ้างทั่วไป	115	28.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	2.7
	เกษตรกร	48	12.0
	ว่างงาน	2	0.5
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	120	30.0
	งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	80	30.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	120	20.0
	งานด้านสาธารณสุข	80	20.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	383	95.8	14	3.5	3	0.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	389	97.3	8	2.0	3	0.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	386	96.5	13	3.3	1	0.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	378	94.5	17	4.3	5	1.2
รวม	384	96.0	13	3.3	3	0.7

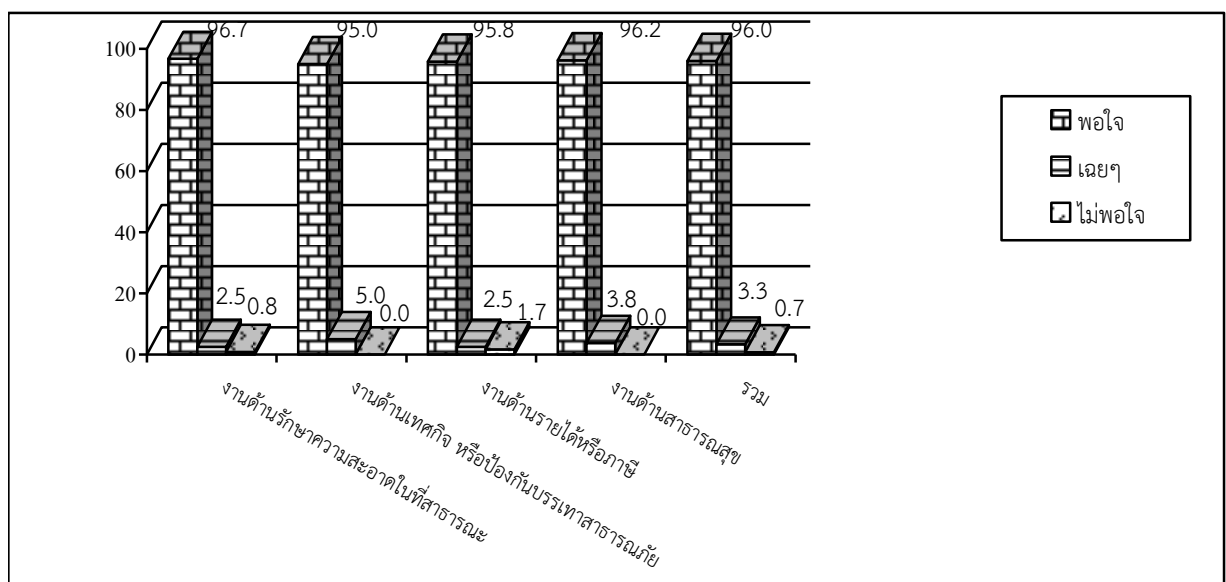


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านรักษาความสะอาดในที่ สาธารณะ	116	96.7	10	3	2.5	1	0.8
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	76	95.0	9	4	5.0	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	115	95.8	10	3	2.5	2	1.7
งานด้านสาธารณสุข	77	96.2	10	3	3.8	0	0.0
รวม	384	96.0	10	13	3.3	3	0.7



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

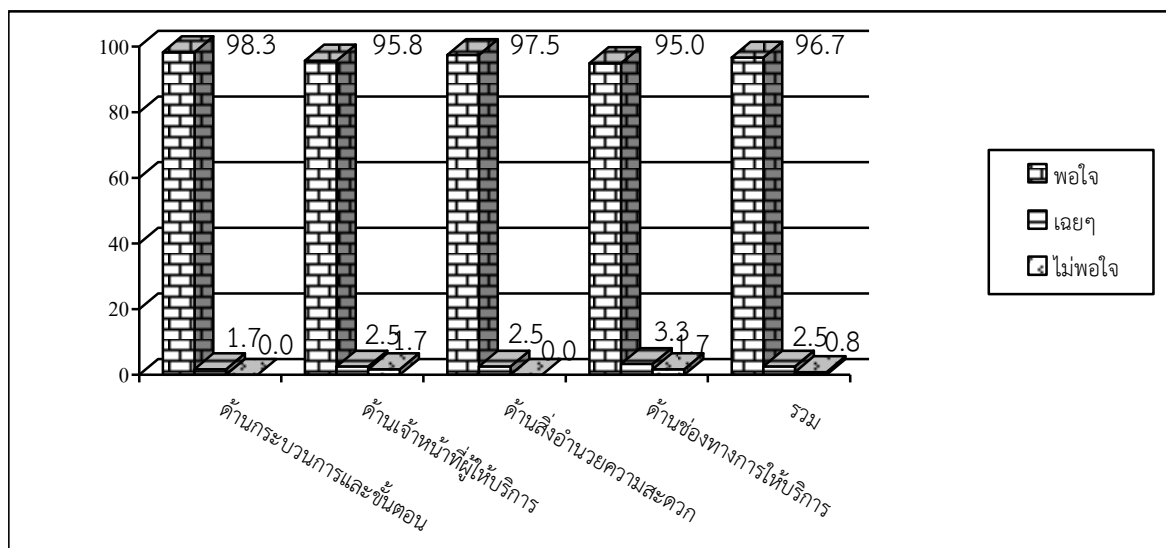
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.1.2 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	116	96.7	3	2.5	1	0.8
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	113	94.2	3	2.5	4	3.3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	112	93.3	5	4.2	3	2.5
รวมเฉลี่ย	115	95.8	3	2.5	2	1.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	114	95.0	6	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ

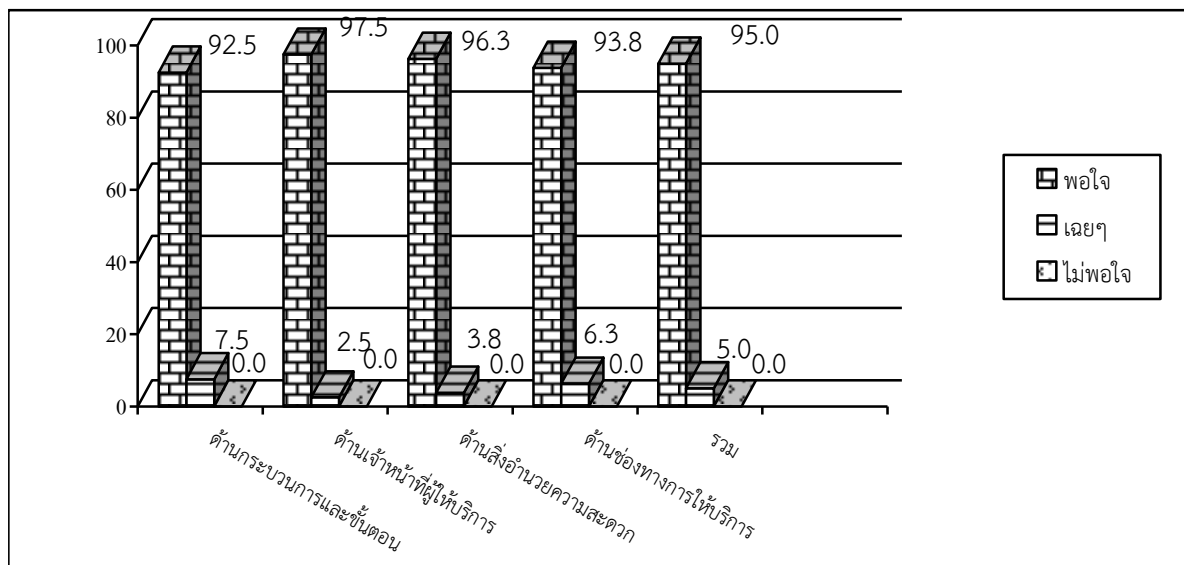
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	117	97.5	2	1.7	1	0.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	111	92.5	6	5.0	3	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	114	95.0	4	3.3	2	1.7

3.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.3	3	3.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.8	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	71	88.7	9	11.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	73	91.2	7	8.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	74	92.5	6	7.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	75	93.7	5	6.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	74	92.5	6	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

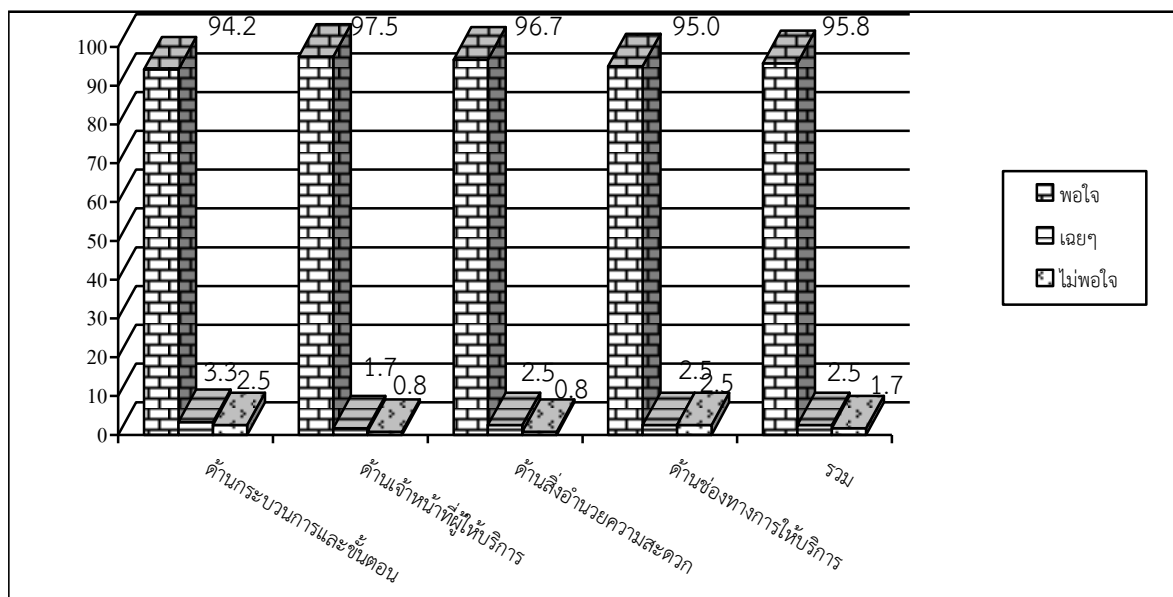
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.7	5	6.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	73	91.2	7	8.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.7	5	6.3	0	0.0

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	113	94.2	4	3.3	3	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
รวมเฉลี่ย	115	95.8	3	2.5	2	1.7



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	114	95.0	4	3.3	2	1.7
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	110	91.7	6	5.0	4	3.3
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	112	93.3	5	4.2	3	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	110	91.7	6	5.0	4	3.3
รวมเฉลี่ย	113	94.2	4	3.3	3	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	113	94.2	4	3.3	3	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	3	2.5	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

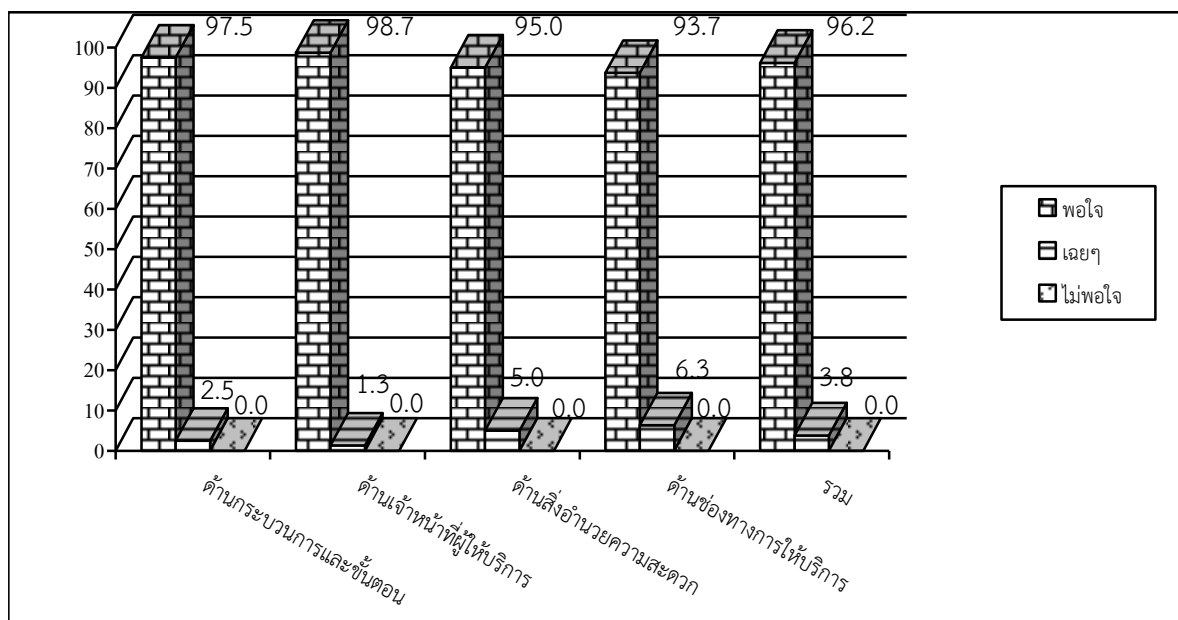
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	112	93.3	3	2.5	5	4.2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	110	91.7	6	5.0	4	3.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	116	96.7	3	2.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	114	95.0	3	2.5	3	2.5

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระจื่อร้อยร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระจื่อร้อยร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.7	1	1.3	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	73	91.2	6	7.5	1	1.3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	74	92.5	6	7.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	74	92.5	6	7.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.7	5	6.3	0	0.0

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกับประชาชน เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเพื่อความสะอาดของบ้านเมืองและมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนเกิดความตระหนักต่อส่วนรวม

4.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดกิจกรรมให้ผู้นำชุมชนและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อเตรียมความพร้อมและทันต่อเหตุการณ์

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี ค่าธรรมเนียม และการจัดหารายได้อื่น ๆ ทั้งแบบออนไลน์ กระจายเสียงหลากหลายรูปแบบเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง

4.4 งานสาธารณสุข ควรมีการให้ความรู้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน สร้างสมาชิกเครือข่ายป้องกันและควบคุมโรคต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานออกบริการตามชุมชนตามสถานการณ์อย่างทั่วถึง

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 394 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์ และภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ระหว่างวันที่ 4-5 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.0 และเพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 25.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 28.8 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.8 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 99.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ส่งเสริมกิจกรรมร่วมกับประชาชน

เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเพื่อความสะดวกของบ้านเมืองและมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนเกิดความตระหนักต่อส่วนรวม

4.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดกิจกรรมให้ผู้นำชุมชนและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อเตรียมความพร้อมและทันต่อเหตุการณ์

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระภาษี

ค่าธรรมเนียม และการจัดหารายได้อื่น ๆ ทั้งแบบออนไลน์ กระจายเสียงหลากหลายรูปแบบเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง

4.4 งานสาธารณสุข ควรมีการให้ความรู้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน สร้างสมาชิกเครือข่ายป้องกันและควบคุมโรคต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานออกบริการตามชุมชนตามสถานการณ์อย่างทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
_____. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
นครราชสีมา
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
นครราชสีมา
- _____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
นครราชสีมา
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา. (2564). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.