

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2566

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

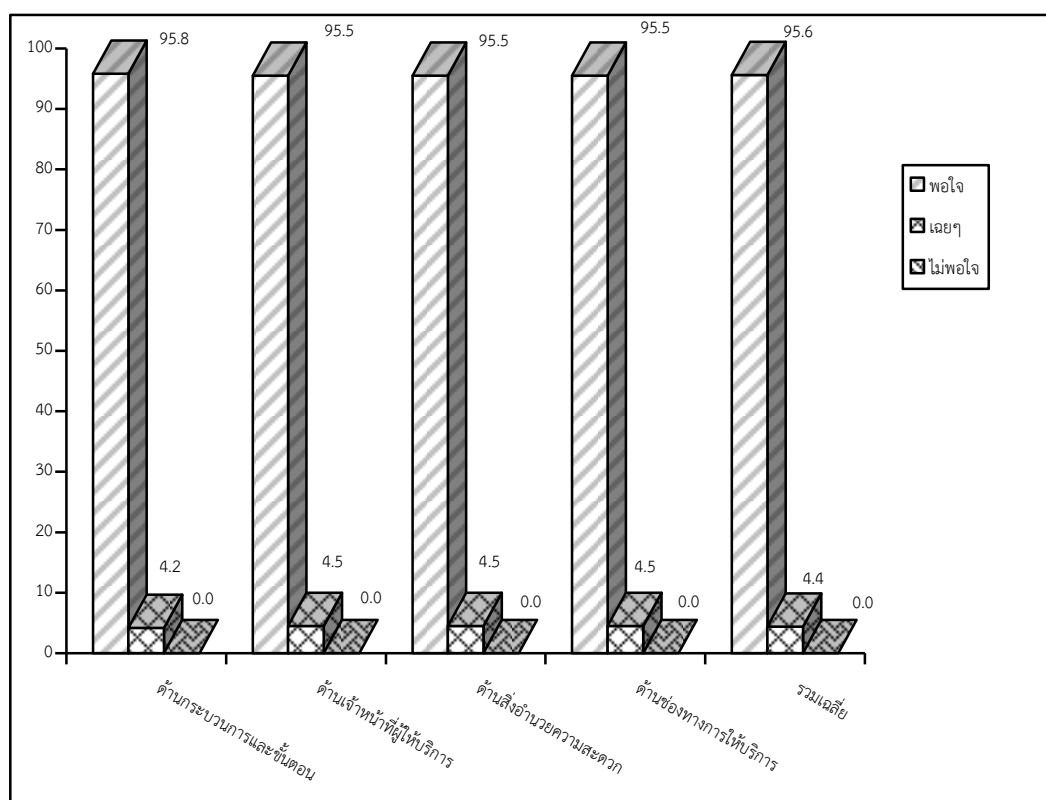
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 394 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจาก 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ระหว่างวันที่ 26-28 สิงหาคม พ.ศ. 2566 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 43.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 23.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.5 และประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มากที่สุด ร้อยละ 21.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.0

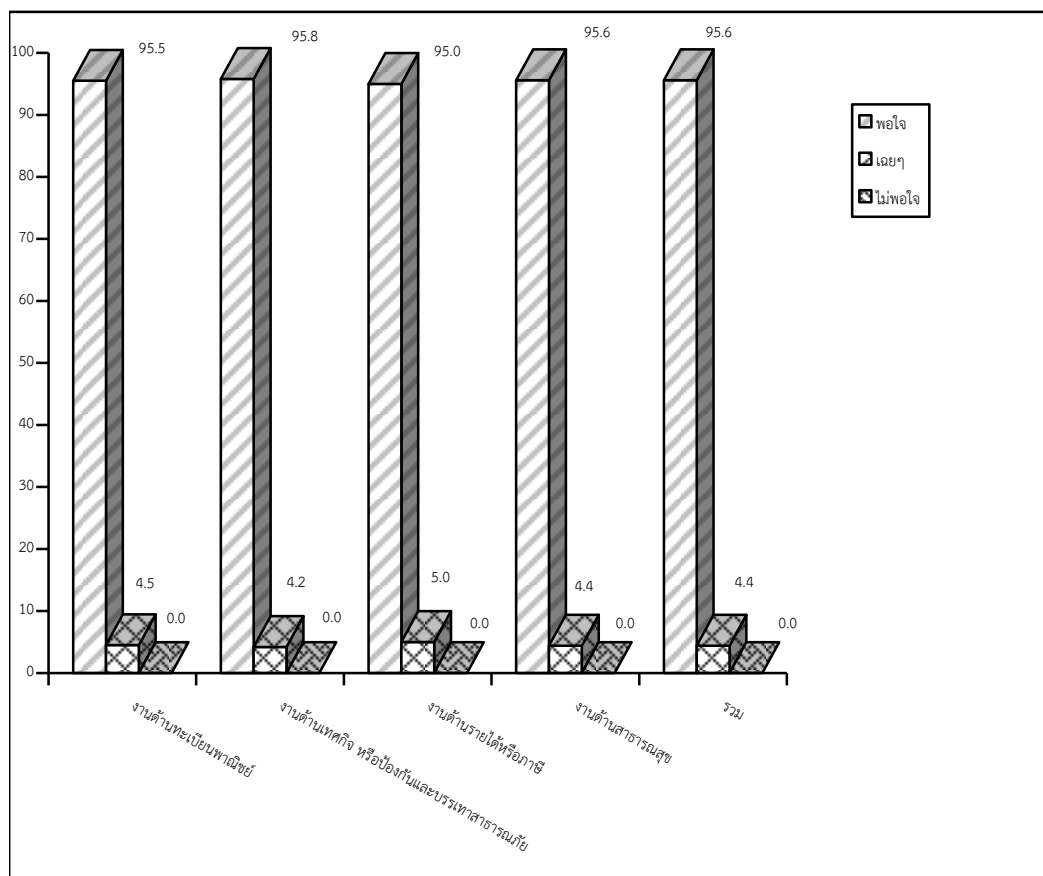
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

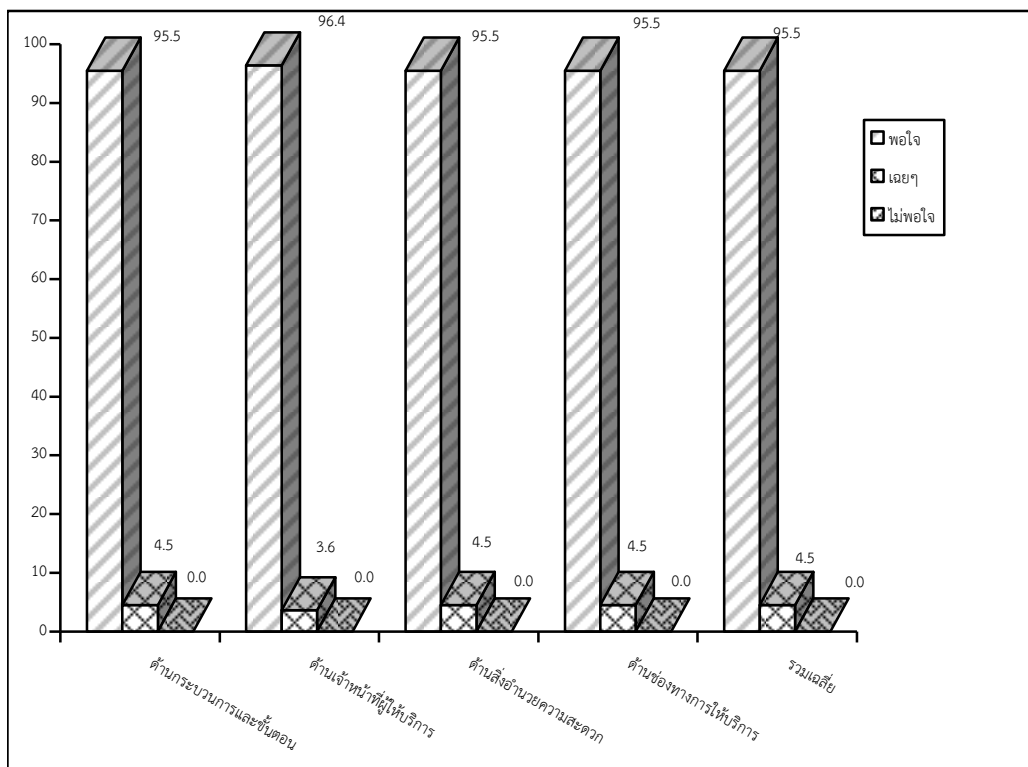


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านทะเบียนพาณิชย์

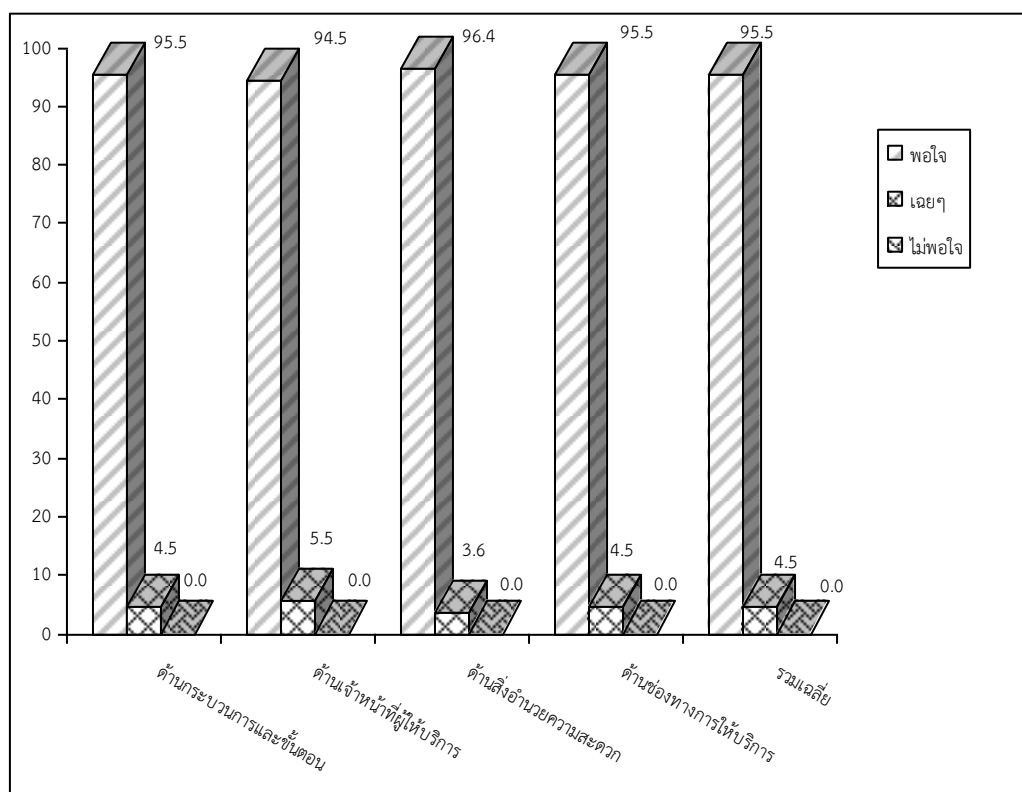
ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์

2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

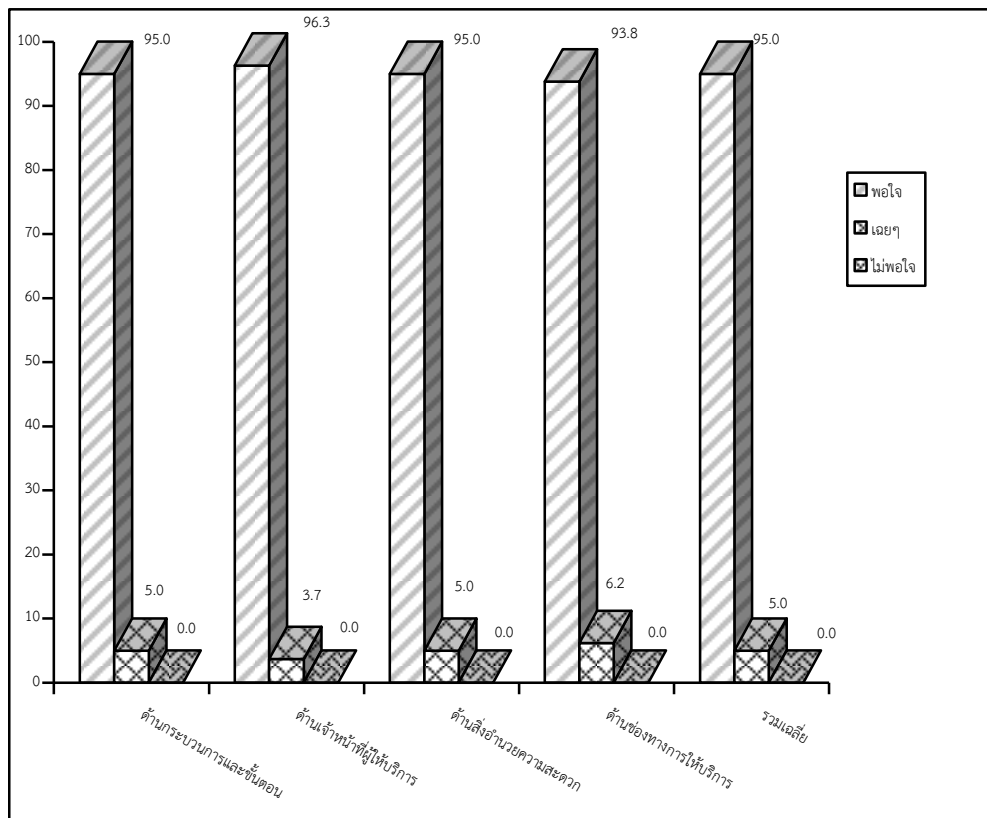
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

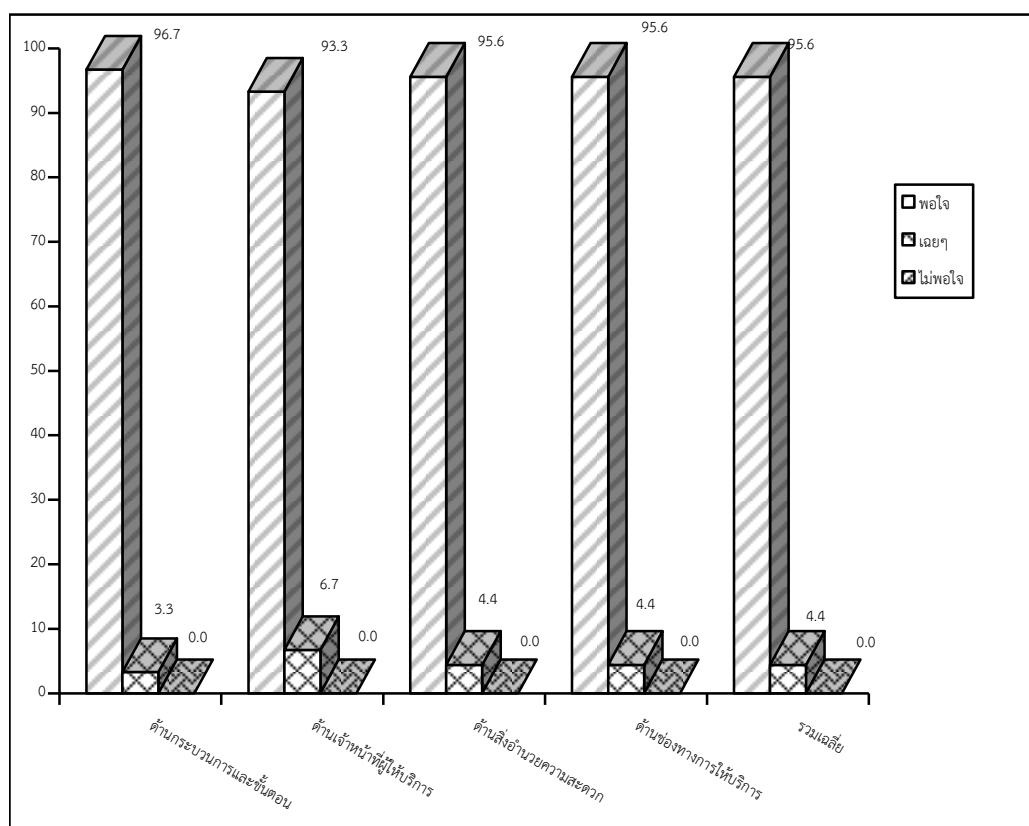
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.3 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี

4. งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลาเป็นอย่างดี โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาหมู่บ้านให้มีศักยภาพ ดังต่อไปนี้

1. ควรมีการสำรวจและขยายเขตการติดตั้งไฟฟ้าสำหรับใช้ในครัวเรือนและไฟฟ้าส่องสว่างตามเส้นทางสัญจรไป-มา ให้ครอบคลุมทุกครัวเรือน รวมไปถึงเส้นทางสัญจรไป-มาพื้นที่ทำการเกษตรของประชาชน

2. ควรจัดสรรงบประมาณขยายการติดตั้งประปาประจำหมู่บ้านให้ครบทุกหมู่บ้าน ครอบคลุมการให้บริการน้ำประปาได้ทุกครัวเรือน

3. ควรจัดสรรงบประมาณขยายการติดตั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงประจำหมู่บ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนต่อการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกพื้นที่ของแต่ละหมู่บ้าน

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.....	5
ด้านกายภาพ.....	5
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	9
ประชากร.....	9
สภาพทางสังคม.....	10
ระบบบริการพื้นฐาน.....	11
ระบบเศรษฐกิจ.....	12
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	14
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	14
อื่น ๆ.....	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....	17
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	20
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	20
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	24
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	44
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	45
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	45
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	46
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	46
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	51
เอกสารอ้างอิง	52
ภาคผนวก	53
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	59

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา.....	18
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	21
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน...	22
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ...	23
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	24
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	25
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	28
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน.....	29
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	30
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	31
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	33
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน.....	34
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน....	35
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	36
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	37
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	38
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน.....	39
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	40
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	41
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	42
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	43

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	23
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์.....	24
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	29
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี.....	34
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข.....	39

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง มีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม จริยธรรม และมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วน โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 : 11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอน

ภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

เดิมตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลห้วยทะเล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งในขณะนั้นมีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 17 หมู่บ้าน ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 ได้แยกออกมาตั้งเป็น “ตำบลหนองบัวศาลา” และมีหมู่บ้านในความรับผิดชอบ จำนวน 8 หมู่บ้าน และเมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 จึงได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ปัจจุบันมีหมู่บ้านทั้งสิ้น 10 หมู่บ้าน ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนที่ 63 ง วันที่ 5 สิงหาคม 2547) กำหนดเขตตำบลหนองบัวศาลา ในท้องที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ให้มีแนวเขตการปกครอง รวม 10 หมู่บ้าน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี

และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้ง นี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านทะเบียนพาณิชย์
2. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 26-28 สิงหาคม พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุน หน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลาได้รับข้อมูลในการ ดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ในหน่วยงานของตนเองได้

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ด้านกายภาพ

ความเป็นมา

เดิมตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลหัวทะเล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งในขณะนั้นมีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 17 หมู่บ้าน ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 ได้แยกออกมาตั้งเป็น ตำบลหนองบัวศาลา และมีหมู่บ้านในความรับผิดชอบจำนวน 8 หมู่บ้าน

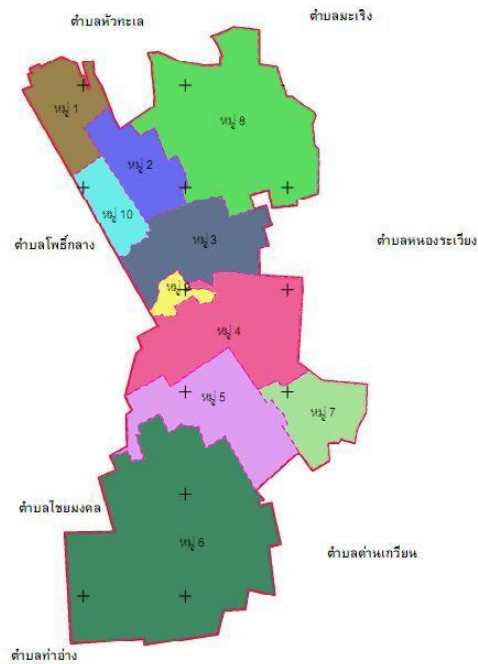
และเมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 จึงได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ปัจจุบันมีหมู่บ้านทั้งสิ้น 10 หมู่บ้าน

ด้านกายภาพ

ที่ตั้ง

ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนที่ 63 ง วันที่ 5 สิงหาคม 2547) กำหนดเขตตำบลหนองบัวศาลา ในท้องที่อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ให้มีแนวเขตการปกครองรวม 10 หมู่บ้าน คือ

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองตะคลอง
 - หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะลุ่มปัก
 - หมู่ที่ 3 บ้านหนองปลิง
 - หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัวศาลา
 - หมู่ที่ 5 บ้านอ่างหนองแหน
 - หมู่ที่ 6 บ้านหนองโสมง
 - หมู่ที่ 7 บ้านใหม่หนองแหน
 - หมู่ที่ 8 บ้านหนองตากง
 - หมู่ที่ 9 บ้านหนองปลิงใหม่
 - หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะลุ่มปักใหม่
- และให้มีอาณาเขต ดังนี้



ทิศเหนือ

ติดต่อกับตำบลหัวทะเล และตำบลมะเร็ง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากมุมรั้วหมู่บ้านรุ่งอรุณวิลล์ บริเวณพิกัด S B 908541 เลียบไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามรั้วหมู่บ้านจัดสรรรุ่งอรุณวิลล์ และไปตามรั้วหมู่บ้านจัดสรรเพียงใจปาร์ค จนถึงบริเวณพิกัด S B 910539 ไปทางทิศตะวันออก เลียบถนนคอนกรีตพากทิศเหนือออกจากหมู่บ้านรุ่งอรุณวิลล์ตัดผ่านถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 224 (สายราชสีมา-โชคชัย) บริเวณพิกัด S B 912544 ตรงไปทางทิศตะวันออก ตามถนนทางหลวงแผ่นดิน สายหัวทะเล-หนองตาคง พากทิศเหนือ ถึงบริเวณพิกัด S B 918544 เลี้ยวขวาไปทางทิศใต้ เลียบรั้วหมู่บ้านรุ่งนภาวิลล์ จนถึงพิกัด S B 919541 เลี้ยวไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้เลียบรั้วหมู่บ้าน ไปจนถึงพิกัด S B 921539 เลี้ยวซ้ายไปทางทิศเหนือเลียบตามแนวรั้วหมู่บ้านจัดสรรรุ่งนภาวิลล์ ไปจนถึงบริเวณพิกัด S B 919547 แล้วเลี้ยวไปทางทิศตะวันออกเลียบพากทิศใต้ตามแนวถนนทางหลวงแผ่นดินสายหัวทะเล-หนองตาคง ระยะทางประมาณ 1.45 กิโลเมตร ไปจุดเขตทางพากทิศเหนือของถนนทางหลวงแผ่นดินสายหัวทะเล-หนองตาคง บริเวณพิกัด S B 921547 แล้วเลี้ยวไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามแนวถนนสายลมเย็น พากทิศใต้ ระยะทางประมาณ 6.50 กิโลเมตร ไปจนถึงถนนลาดยาง บริเวณพิกัด S B 933535 เลี้ยวขวาไปทางทิศเหนือตามถนนลูกรัง พากทิศตะวันตก ผ่านหมู่บ้านคุรุสภา ไปจนถึงทางแยกเข้าหมู่บ้านคุรุสภา บริเวณพิกัด S B 932546 ระยะทางประมาณ 1.10 กิโลเมตร แล้วไปทางทิศตะวันออก เลียบไปตามเขตถนนทางหลวงแผ่นดิน สายหัวทะเล-หนองตาคง พากทิศเหนือ ระยะทางประมาณ 1.50 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 945543 ที่รั้วโรงเรียนหนองตาคง อ้อมตามแนวรั้วหลังโรงเรียน สิ้นสุดแนวรั้วโรงเรียนหนองตาคง บริเวณพิกัด S B 944551 เลียบถนนพากทิศเหนือ ไปตามแนวเขตตำบลมะเร็ง ระยะทางประมาณ

1.00 กิโลเมตร สิ้นสุดที่มรุราชขมกล (ศูนย์ฝึกเทคโนโลยี) บริเวณพิกัด S B 946545 รวมระยะทางด้านทิศเหนือประมาณ 7.00 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณมรุราชขมกล (ศูนย์ฝึกเทคโนโลยี) บริเวณพิกัด S B 946545 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามแนวดินเป็นรายทาง ระยะทางประมาณ 1.50 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 960538 กึ่งกลางถนนสาธารณะ ระยะทางประมาณ 1.00 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 948522 แล้วลงไปทางทิศใต้ตามแนวแปลงที่ดินของเอกชน ระยะทางประมาณ 0.20 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 949518 แล้วไปทางทิศตะวันออก ตามแนวรั้วฟากของถนน (ด้านทิศใต้) ระยะทางประมาณ 0.15 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 951519 ลงไปทางทิศใต้ตามแนวรั้วฟากของถนน (ด้านทิศตะวันตก) ระยะทางประมาณ 0.30 กิโลเมตร ถึงบริเวณ พิกัด S B 953516 แล้วลงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวรั้วฟากขวาของถนน (ด้านทิศเหนือ) ระยะทางประมาณ 0.30 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 949515 ลงไปทางทิศใต้ ตามแนวรั้วฟากขวาของถนนภายในเขตนิคมอุตสาหกรรม (ด้านทิศตะวันตก) ผ่านแปลงที่ดินของเอกชน ระยะทางประมาณ 1.00 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 951506 ที่จุดกึ่งกลางถนนสาธารณะ แล้วไปทางทิศตะวันออก ตามแนวกึ่งกลางถนนสาธารณะ ระยะทางประมาณ 0.90 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 959506 ลงไปทางทิศใต้ตามแนวเขตที่ดิน ระยะทางประมาณ 1.60 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 958489 แล้วลงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวเขตที่ดิน ระยะทางประมาณ 1.30 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 973481 แล้วลงไปทางทิศตะวันออกตามแนวกึ่งกลางถนนสาธารณะ ระยะทางประมาณ 0.30 กิโลเมตร สิ้นสุดที่บริเวณพิกัด S B 979482 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 9.00 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลด่านเกวียน อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณพิกัด S B 979482 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามแนวทางสาธารณะ ตัดผ่านถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 224 (สายราชสีมา-โชคชัย) บริเวณพิกัด S B 968458 จากนั้นไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ สิ้นสุดที่บริเวณพิกัด S B 929442 รวมระยะทางด้านทิศใต้ ประมาณ 6.50 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลโพธิ์กลางและตำบลไชยมงคล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากจุดแบ่งเขต บริเวณพิกัด S B 929442 ขึ้นไปทางทิศเหนือตามแนวถนนลูกรัง ระยะทางประมาณ 2.00 กิโลเมตร บริเวณพิกัด S B 925461 แล้วไปทางทิศเหนือตามกึ่งกลางถนนลูกรัง ระยะทางประมาณ 1.00 กิโลเมตร จนถึงบริเวณสามแยกถนนลูกรังติดกับถนนยธ 2054 บริเวณพิกัด S B 920476 แล้วเลี้ยวขวาไปทางทิศตะวันออก ตามกึ่งกลางถนนลาดยางยธ 2054 ระยะทางประมาณ 1.50 กิโลเมตร ถึงบริเวณพิกัด S B 928481 แล้วเลี้ยวซ้ายไปทางทิศเหนือตามกึ่งกลางถนนลูกรัง ระยะทางประมาณ 1.00 กิโลเมตร จนถึงบริเวณพิกัด S B 932494 เลี้ยวซ้ายไปตามแนวเขตทหารขึ้นไปทางทิศเหนือ ระยะทางประมาณ 5.00 กิโลเมตร สิ้นสุดที่บริเวณพิกัด S B 908541 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตก ประมาณ 11.00 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่โดยทั่วไปของตำบลหนองบัวศาลา มีความลาดชัน 0-5% โดยแบ่งสภาพพื้นที่ดังนี้

- บริเวณทางตอนเหนือ มีลักษณะพื้นที่เกือบราบถึงราบ
- บริเวณทางตอนใต้ มีลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลูกคลื่นลอนลาดเล็กน้อย ลาดเอียงจากทิศใต้

ไปทางทิศเหนือ และค่อนข้างไปทางทิศตะวันออกบริเวณบ้านใหม่หนองแหน

ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลหนองบัวศาลาตั้งอยู่ในเขตอิทธิพลของลมมรสุม ซึ่งเกิดจากความแตกต่างของอุณหภูมิหรือความกดอากาศระหว่างผืนแผ่นดินอันกว้างใหญ่ของทวีปเอเชีย ที่อยู่ทางเหนือขึ้นไปกับมหาสมุทรอินเดีย และมหาสมุทรแปซิฟิกที่อยู่ตอนใต้ ทำให้เกิดลมประจำฤดูที่เรียกว่า “ลมมรสุม” โดยในฤดูฝนจะมีลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดผ่าน พาเอาความชื้นมาด้วย ทำให้เกิดฝนตก แต่ปริมาณน้ำฝนมีไม่มากนัก เนื่องจากมีเทือกเขาสันกำแพงและเทือกเขาตงพญาเย็นกั้นอยู่ ส่วนในฤดูหนาวจะมีลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดผ่านนำเอาความหนาวเย็นและแห้งแล้งมาด้วย ทำให้อุณหภูมิลดลงโดยทั่วไป

สภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป มีอากาศร้อน ฝนตกกับแห้งแล้งสลับกัน สภาพภูมิอากาศดังกล่าวขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างดังต่อไปนี้

- 1) ตำบลหนองบัวศาลาตั้งอยู่บริเวณเส้นรุ้งที่ 14°55'2" เหนือ และเส้นแวงที่ 102°08'5" ตะวันออก มีโอกาสได้รับแสงตรงจากดวงอาทิตย์ปีละ 2 ครั้ง ทำให้อุณหภูมิเฉลี่ยทุกเดือนสูงกว่า 20 องศาเซลเซียส ลักษณะภูมิอากาศจึงเป็นแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน
- 2) ทิศทางลม ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมฤดูร้อน ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ฤดูหนาวได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ
- 3) ลักษณะภูมิประเทศ บริเวณทางตะวันตกเฉียงใต้ของจังหวัดนครราชสีมา จะมีลักษณะเป็นภูเขาสูง โดยมีเทือกเขา 2 แนว ขวางกั้นทิศทางลม จังหวัดนครราชสีมาจึงจัดอยู่ในเขตเงาฝนของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตำบลหนองบัวศาลาด้วย
- 4) ระยะห่างจากทะเล พื้นที่ที่อยู่ใกล้ทะเลอากาศจะมีความชื้นสูง และอุณหภูมิของอากาศจะมีน้อยกว่าพื้นที่ที่ลึกเข้าไปในแผ่นดิน ตำบลหนองบัวศาลาอยู่ห่างจากอ่าวไทยประมาณ 300 กิโลเมตร ประกอบกับอยู่ในเขตอับลม ทำให้อุณหภูมิก่อนข้างสูงและปริมาณน้ำฝนน้อย

ลักษณะของดิน

พื้นที่ตำบลหนองบัวศาลา มีชั้นดินหรือชั้นหินต่างๆ ดังนี้

รายการชั้นดินหรือชั้นหิน	ความลึก (เมตร)	หมายเหตุ
- ดินเหนียวปนดินร่วนสีเทา	0 - 20	*บ่อน้ำบาดาลที่ให้น้ำดีที่ 75 เมตร
- ดินเหนียวปนทราย	20 - 40	
- ทรายละเอียดสีเทา	40 - 45	

รายการชั้นดินหรือชั้นหิน	ความลึก (เมตร)	หมายเหตุ
- ทรายปนดินเหนียวสีเหลือง	45 - 48	
- ทรายละเอียดสีแดง	48 - 52	
- ทรายปนดินเหนียวสีแดง	52 - 60	
- กรวดทรายสีเทา	60 - 70	
- ดินเหนียวสีแดง	70 - 75	

ด้านการปกครอง

เขตการปกครอง

ตำบลหนองบัวศาลาได้มีการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 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 บ้านหนองตากง

หมู่ที่ 9 บ้านหนองปลิงใหม่

หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะลุมปุ๊กใหม่

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางแสดงจำนวนประชากร แยกตามแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวน หลังคาเรือน
		ชาย	หญิง		
1	บ้านหนองตะคลอง	468	544	1,012	531
2	บ้านหนองตะลุมปุ๊ก	804	885	1,689	1,240
3	บ้านหนองปลิง	695	760	1,455	1,717
4	บ้านหนองบัวศาลา	1,303	1,386	2,689	1,197

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร		รวม	จำนวน หลังคาเรือน
		ชาย	หญิง		
5	บ้านอ่างหนองแหน	676	786	1,462	777
6	บ้านหนองโสมง	609	623	1,232	470
7	บ้านใหม่หนองแหน	660	714	1,374	504
8	บ้านหนองตากง	5,244	5,886	11,110	6,788
9	บ้านหนองปลิงใหม่	299	289	588	577
10	บ้านหนองตะลุมปุ๊ก ใหม่	1,601	1,867	3,468	1,725
รวม		12,339	13,740	26,079	15,526

(ข้อมูล ณ ธันวาคม 2565)

สภาพทางสังคม

การศึกษา

พื้นที่ในเขตตำบลหนองบัวศาลา มีโรงเรียนทั้งหมด 4 โรงเรียน ได้แก่

- 1) โรงเรียนบ้านหนองตะลุมปุ๊ก (Bannongtalumpuk school)
ปีที่ก่อตั้ง : พ.ศ. 2481
ระดับที่เปิดสอน : ประถมศึกษา - มัธยมศึกษาตอนต้น
- 2) โรงเรียนวัดบ้านหนองบัวศาลา (Watbannongbuasala school)
ปีที่ก่อตั้ง : 21 สิงหาคม พ.ศ. 2518
ระดับที่เปิดสอน : อนุบาล - ประถมศึกษา
- 3) โรงเรียนอ่างหนองแหนประชาสามัคคี (Angnongkheeprachasamakkee school)
ปีที่ก่อตั้ง : พ.ศ. 2496
ระดับที่เปิดสอน : อนุบาล - ประถมศึกษา
- 4) โรงเรียนบ้านหนองตากง (Bannongtakong school)
ปีที่ก่อตั้ง : พ.ศ. 2486
ระดับที่เปิดสอน : อนุบาล - ประถมศึกษา

สาธารณสุข

พื้นที่ในเขตตำบลหนองบัวศาลา มีศูนย์บริการสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองปลิง ตำบลหนองบัวศาลา

อาชญากรรม

มีปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ เช่น ทำร้ายร่างกาย การลักทรัพย์ เป็นต้น

มีสถานีตำรวจชุมชนตำบลหนองบัวศาลา จำนวน 1 แห่ง

ยาเสพติด

มีการแพร่ระบาดไปยังกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน

มีศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ และจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ประสานการรับบัตรผู้พิการ นอกจากนี้ยังมีศูนย์รับเรื่องและช่วยเหลือด้านการสังคมสงเคราะห์ เช่น ศูนย์ช่วยเหลือสังคมตำบลหนองบัวศาลา, ศูนย์พัฒนาครอบครัวตำบลหนองบัวศาลา (ศพค.), ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุตำบลหนองบัวศาลา (ศพอส.), ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา เป็นต้น

ประเภท	จำนวน
ผู้สูงอายุ	2,430
ผู้พิการ	408
ผู้ป่วยเอดส์	16

(ข้อมูลจาก : กองสวัสดิการสังคม ณ มิถุนายน 2566)

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

มีถนนสายหลักที่ใช้เดินทางไปมาระหว่างตำบล อำเภอ และจังหวัด

ถนนทางหลวงแผ่นดิน

1) ถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 224 (ราชสีมา – โชคชัย) ใช้เดินทางออกไปยังอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา และเดินทางออกไปยังอำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

2) ถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 290 หรือถนนวงแหวนรอบนอกเมืองนครราชสีมา ใช้เดินทางออกไปยังถนนถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 304 (ปักธงชัย - กบินทร์บุรี)

3) ถนนเลี่ยงเมืองนครราชสีมา (ด้านตะวันออก) หรือ ทางหลวงชนบท นม.1111 [ถนนสาย ฉ. ผังเมืองรวมนครราชสีมา] ใช้เดินทางออกไปยังทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2 ถนนมิตรภาพ ไปจังหวัดขอนแก่น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ยังมีถนนทางหลวงท้องถิ่น หรือถนนในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อีกเป็นจำนวนมากที่ใช้สัญจรไปมาภายในตำบลประมาณกว่า 160 สาย ส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และมีถนนลาดยางแอสฟัลท์ติกเป็นบางส่วนแยกเป็น

- ถนนลาดยาง จำนวน 23 สาย
- ถนนคอนกรีต จำนวน 143 สาย
- สะพานคอนกรีต จำนวน 1 แห่ง

นอกจากนี้ ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ยังมีสะพานลอย จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สะพานลอยถนนราชสีมา – โชคชัย หมายเลข 224 บริเวณหน้าเขตอุตสาหกรรมสุรนารี และบริเวณหน้าโรงเรียนบ้านหนองตะลุมปุ๊ก

ไฟฟ้า

หน่วยงานเจ้าของไฟฟ้าคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาหัวทะเล และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาโชคชัย ประชาชนภายในตำบลได้รับการไฟฟ้าอย่างทั่วถึงและเพียงพอ

การประปา

ระบบประปาประจำหมู่บ้าน จำนวน 10 หมู่บ้าน เป็นระบบประปาแบบบาดาล ระบบประปาส่วนภูมิภาค จากการประปาส่วนภูมิภาค สาขานครราชสีมา

โทรศัพท์

การให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในตำบล โดยผู้ให้บริการ ได้แก่ บริษัท TOT จำกัด (มหาชน) และบริษัทเอกชน เช่น 3BB

การให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดภายในตำบล โดยผู้ให้บริการ ได้แก่ AIS DTAC TRUE และผู้ให้บริการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง มีคู่สายที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน

ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ระบบการขนส่งทางไปรษณีย์ : ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ร้านไปรษณีย์ไทย โลตัส สาขานครราชสีมา Tesco Lotus Korat 2

ระบบการขนส่งเอกชน : Kerry Express, Flash Express, J & T Express

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

พื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา มีการประกอบอาชีพทำการเกษตร เช่น การปลูกมันสำปะหลัง ข้าว อ้อย ข้าวโพด เป็นต้น

การประมง

- ไม่มี -

การปศุสัตว์

มีการเลี้ยงโค/กระบือ/สุกร/เป็ด/ไก่/แพะ

การบริการ

สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ ปตท. /บางจาก/เชลล์/พีไอเอออยส์
โรงแรม จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงแรมมนต์ ธารา รีสอร์ท และโรงแรมพฤษ์พงศ์

การท่องเที่ยว

- ไม่มี -

อุตสาหกรรม

- 1) โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (เงินลงทุน 100 ล้านบาทขึ้นไป) จำนวน 6 แห่ง
- 2) โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง (เงินลงทุน 10-100 ล้านบาท) จำนวน 16 แห่ง
- 3) โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (เงินลงทุนไม่เกิน 10 ล้านบาท) จำนวน 38 แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

ธนาคาร จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์/ธนาคารทหารไทยธนชาติ/ธนาคาร
แลนด์ แอนด์ เฮาส์

ห้างสรรพสินค้า จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ โลตัส, โคมโปร, ดูโฮม, สยามวิซโก้, สยามแม็คโคร
ร้านสะดวกซื้อ

เซเว่นอีเลฟเว่น จำนวน 8 แห่ง

บิ๊กซีเอกเพลส จำนวน 2 แห่ง

โลตัสเอกเพลส จำนวน 1 แห่ง

วิซโก้เอกเพลส จำนวน 1 แห่ง

ตลาดนัด ได้แก่ ตลาดนัดโอเอ็มไนท์, ตลาดนัดหน้าสงวนวงษ์

กลุ่มอาชีพ

กลุ่มสีมาอโคก (ผลิตภัณฑ์คสอิน เพื่อสุขภาพ)

สัมมาชีพชุมชน หมู่ที่ 6 (ปลาส้ม แหนมหมู ขนมหอยทุกชนิด)

สัมมาชีพชุมชน หมู่ที่ 7 (น้ำยาสระผมสมุนไพร น้ำยาล้างจาน น้ำสมุนไพร ขนมหอย)

สัมมาชีพชุมชน หมู่ที่ 8 (ดอกไม้จันทร์)

สัมมาชีพชุมชน หมู่ที่ 9 (เครื่องจักสานพลาสติก มะขามเปียก ไข่เค็ม ผลิตภัณฑ์สมุนไพร)

สัมมาชีพชุมชน หมู่ที่ 10 (ผลิตภัณฑ์จากเส้นพลาสติก)

ผลิตภัณฑ์ของชุมชน เช่น ผักไฮโดรโปนิกกลางมุ้ง/ขนมเปี๊ยะ ทิพย์เมืองย่า/พรมเช็ดเท้า จากห้วงผ้า, เปลจากห้วงผ้า, รองเท้าจากห้วงผ้า/ไอติมโบราณ สัญชาติไทย/ผลิตภัณฑ์เครื่องหนัง กระเป๋าต่างค์ กระเป๋าใส่มือถือ เป็นต้น

แรงงาน

เนื่องจากพื้นที่ตำบลหนองบัวศาลามีโรงงานที่อยู่ในเขตพื้นที่อุตสาหกรรมสุรนารี จึงมีการจ้างแรงงานค่อนข้างมาก ส่วนใหญ่เป็นแรงงานนอกพื้นที่

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ

ศาสนสถานในพื้นที่ จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ วัดหนองตะคลอง, วัดหนองตะลุมปุ๊ก, วัดหนองปลิง, วัดบ้านหนองบัวศาลา, วัดหนองโสมง และวัดหนองตาคง

ประเพณีและงานประจำปี

ประเพณีสงกรานต์/ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา/ประเพณีลอยกระทง

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1) ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านเกษตรกรรม ได้แก่ เกษตรผสมผสาน หมู่ที่ 6

ด้านอุตสาหกรรม หัตถกรรม ได้แก่ การทำเครื่องปั้นดินเผา หมู่ที่ 6, การสานตะกร้าจากเส้นพลาสติก หมู่ที่ 10, การทำขนมไทย หมู่ที่ 8, การทำไข่เค็ม หมู่ 7, การทำแหนมเห็ด หมู่ที่ 10

ด้านศิลปกรรม ได้แก่ การอนุรักษ์กลองโทน หมู่ที่ 7, การอนุรักษ์ดนตรีไทย หมู่ที่ 7

ด้านศาสนาและประเพณี ได้แก่ การทำบายศรี หมู่ที่ 5

ด้านการแพทย์แผนไทย ได้แก่ การนวดแผนไทย หมู่ที่ 10, การเป่ารักษา หมู่ที่ 8, ตะไคร้หอมไล่ยุง หมู่ที่ 5

2) ภาษาถิ่น คือ ภาษาโคราช

OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ไม่มี -

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

1) สระน้ำ/หนองน้ำ ได้แก่ สระน้ำหนองตะคลอง หมู่ที่ 1, สระน้ำบ้านหนองตะลุมปุ๊ก หมู่ที่ 10, สระน้ำหนองปลิง หมู่ที่ 3, สระน้ำหนองบัวศาลา หมู่ที่ 4, สระน้ำหัวเหน็ก หมู่ที่ 6, สระน้ำหนองตาคง หมู่ที่ 8

2) อ่างเก็บน้ำ ได้แก่ อ่างหนองแหน หมู่ที่ 5, อ่างหนองซี้เต้ หมู่ที่ 6

ป่าไม้

- 1) ป่าไม้ชุมชนหนองซี้เต้ หมู่ที่ 6
- 2) ป่าไม้ชุมชน หมู่ที่ 4 และ หมู่ที่ 7

ภูเขา

- ไม่มี -

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- ไม่มี -

อื่น ๆ

โครงสร้างและส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา กำหนดโครงสร้างและแบ่งส่วนราชการภายใน ออกเป็น 6 ส่วนราชการ และ 1 หน่วยงานดังนี้

- 1) สำนักปลัด อบต.
- 2) กองคลัง
- 3) กองช่าง
- 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 6) กองสวัสดิการสังคม
- 7) หน่วยตรวจสอบภายใน

ส่วนราชการในพื้นที่ ได้แก่

- 1) สำนักงานทรัพยากรน้ำ ภาค 5
- 2) ศูนย์เมล็ดพันธุ์ข้าวนครราชสีมา
- 3) ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 5 นครราชสีมา
- 4) ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 9 นครราชสีมา
- 5) สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ภาค 3
- 6) กองบังคับการตรวจคนเข้าเมืองนครราชสีมา
- 7) สำนักงานทางหลวงชนบท จังหวัดนครราชสีมา
- 8) สำนักงานแขวงทางหลวงนครราชสีมาที่ 3
- 9) สำนักงานสาขาช่าง ตวง วัด เขต 2 – 6 นครราชสีมา

- 10) สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครราชสีมา
- 11) สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา
- 12) สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 11 นครราชสีมา
- 13) สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 นครราชสีมา
- 14) ภาคบริการโลหิตแห่งชาติที่ 5 จังหวัดนครราชสีมา สภากาชาดไทย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ และขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมี รายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 26,079 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองบัวศาลา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 394 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดย สุ่ม จำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านหนองตะคลอง	1,012	30
2	บ้านหนองตะลุมปุ๊ก	1,689	45
3	บ้านหนองปลิง	1,455	40
4	บ้านหนองบัวศาลา	2,689	40
5	บ้านอ่างหนองแหน	1,462	35
6	บ้านหนองโสมง	1,232	45
7	บ้านใหม่หนองแหน	1,374	50
8	บ้านหนองตากง	11,110	30
9	บ้านหนองปลิงใหม่	588	30
10	บ้านหนองตะลุมปุ๊กใหม่	3,468	55
รวม		26,079	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 เฉย ๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่
รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง
วันที่ 26-28 สิงหาคม พ.ศ. 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวม
และจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น
ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉย ๆ แสดงว่า เฉย ๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พพอใจ

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 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 43.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 23.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.5 และประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทมากที่สุด ร้อยละ 21.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.0 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

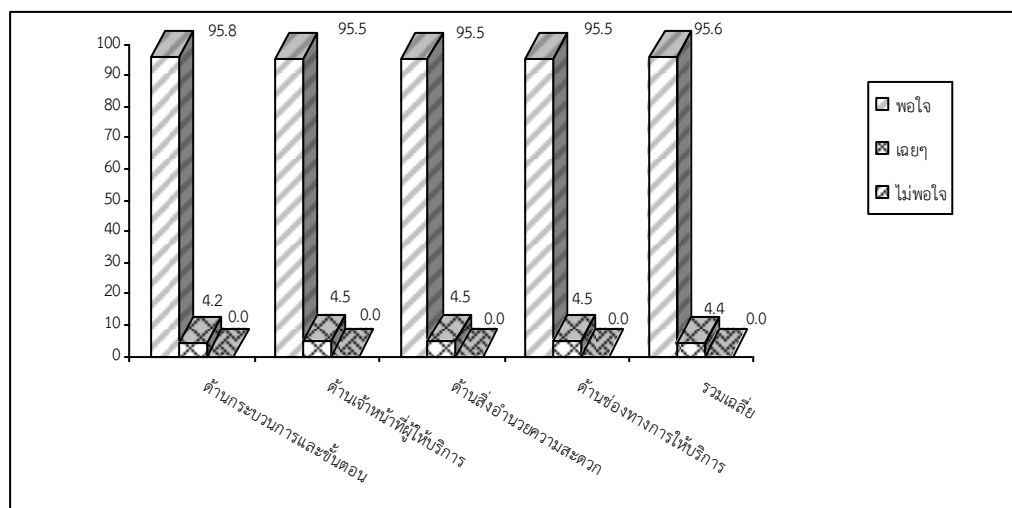
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	174	43.5
	หญิง	226	56.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	10	2.5
	18-30 ปี	58	14.5
	31-45 ปี	92	23.0
	46-60 ปี	174	43.5
	61 ปีขึ้นไป	66	16.5
ระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	74	18.5
	ประถมศึกษา	178	44.5
	มัธยมศึกษา	134	33.5
	อนุปริญญา	10	2.5
	ปริญญาตรี	4	1.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	84	21.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	62	15.5
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	70	17.5
	นักเรียน นักศึกษา	18	4.5
	รับจ้างทั่วไป	76	19.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	54	13.5
	เกษตรกร	28	7.0
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้ บริการ	งานด้านทะเบียนพาณิชย์	110	27.5
	งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	120	30.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	80	20.0
	งานด้านสาธารณสุข	90	22.5
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	383	95.8	17	4.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	382	95.5	18	4.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	382	95.5	18	4.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	382	95.5	18	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	382	95.6	18	4.4	0	0.0

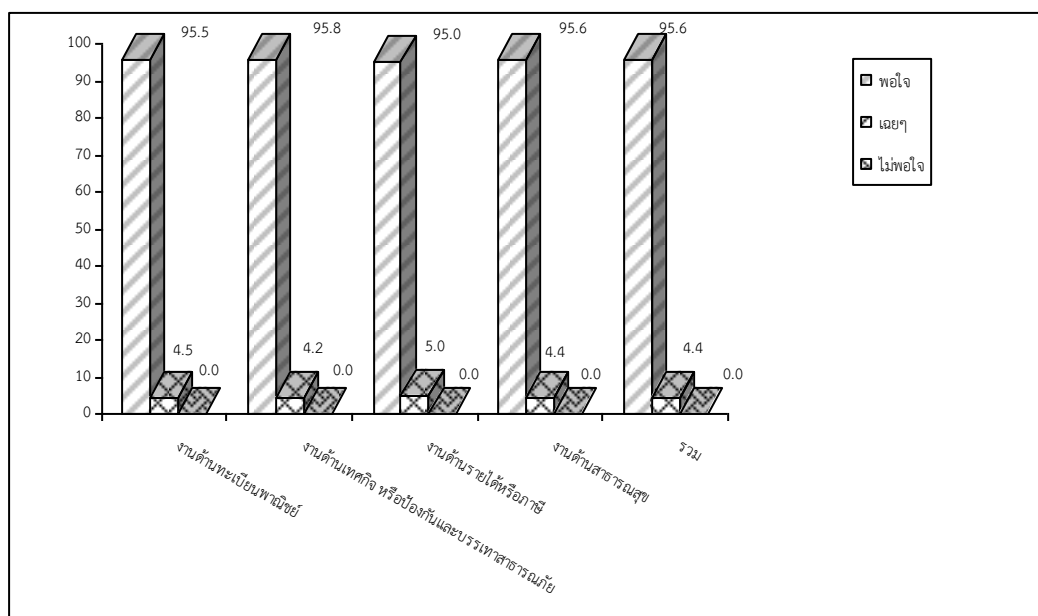


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	105	95.5	10	5	4.5	0	0.0
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	115	95.8	10	5	4.2	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	76	95.0	10	4	5.0	0	0.0
งานด้านสาธารณสุข	86	95.6	9	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	382	95.6	10	18	4.4	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

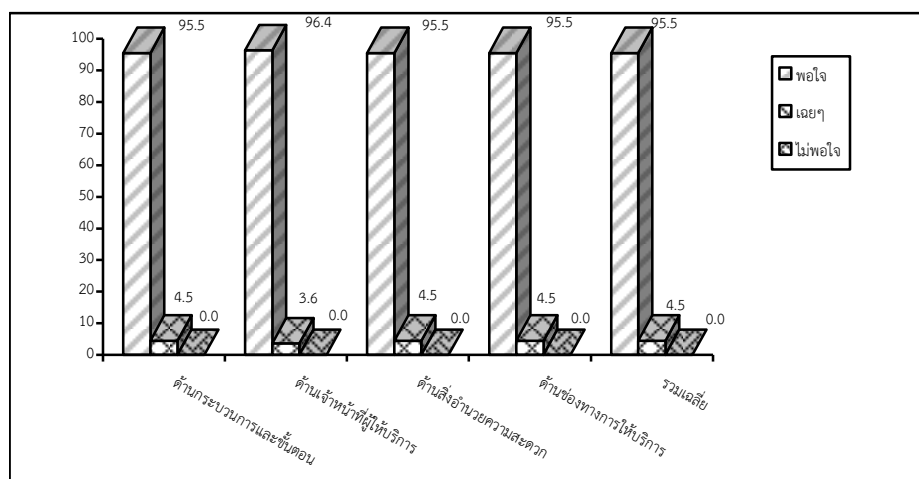
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านทะเบียนพาณิชย์

3.1.1 ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านทะเบียนพาณิชย์	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	105	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	105	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์

3.1.2 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.4 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	103	93.6	7	6.4	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	106	96.4	4	3.6	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	104	94.5	6	5.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.2 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	105	95.5	4	3.6	1	0.9
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	108	98.2	2	1.8	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	104	94.5	6	5.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	106	96.4	4	3.6	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งคอยบริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	105	95.5	5	4.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	103	93.6	7	6.4	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	104	94.5	6	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.1 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.3 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการ

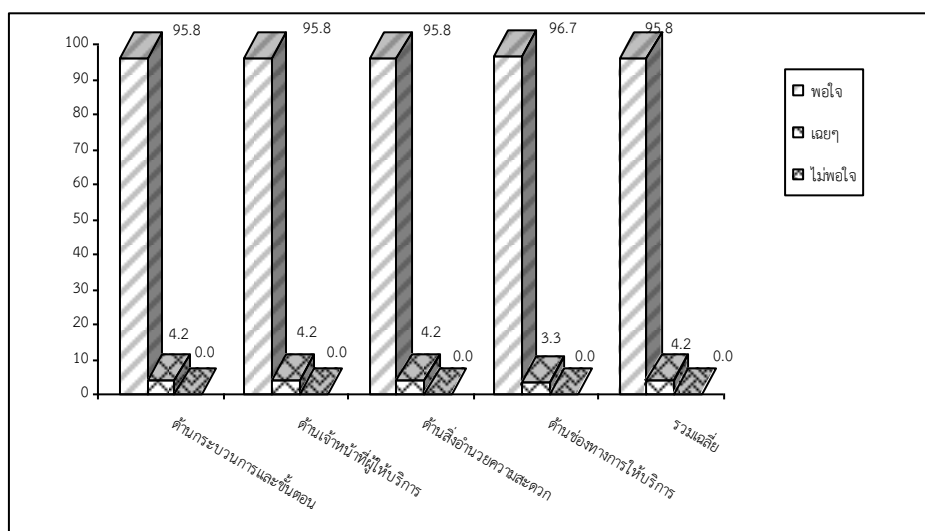
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสารหน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	103	93.6	7	6.4	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	109	99.1	0	0.0	1	0.9
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	104	94.5	6	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

3.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	115	95.8	5	4.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	115	95.8	5	4.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	115	95.8	5	4.2	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	111	92.5	9	7.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	119	99.2	0	0.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	115	95.8	5	4.2	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	112	93.3	8	6.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	115	95.8	5	4.2	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		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 โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	117	97.5	3	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	114	95.0	5	4.2	1	0.8
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	113	94.2	7	5.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	115	95.8	5	4.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

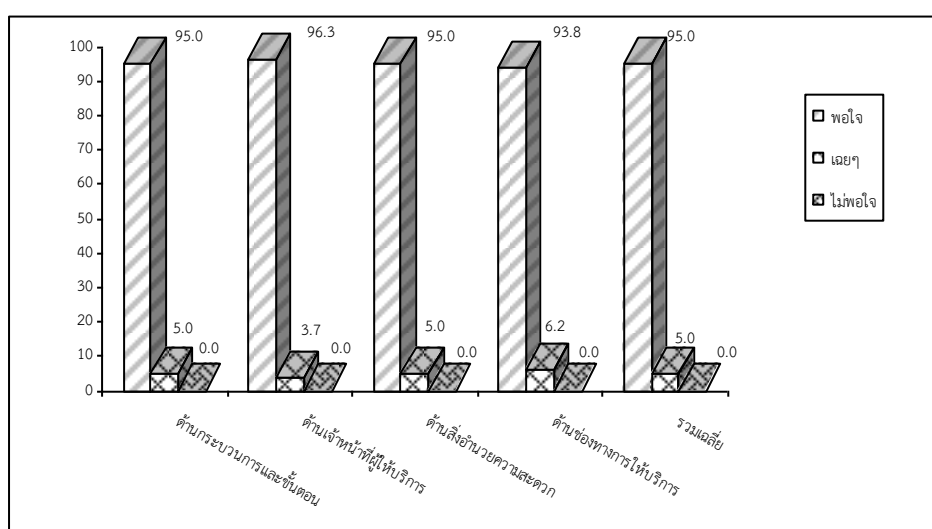
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	117	97.5	3	2.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.3 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	77	96.3	3	3.7	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	76	95.0	4	5.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 97.5 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	4	5.0		0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.3	3	3.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	74	92.5	6	7.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	80	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รองลงมา มีจำนวนเท่ากับ 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

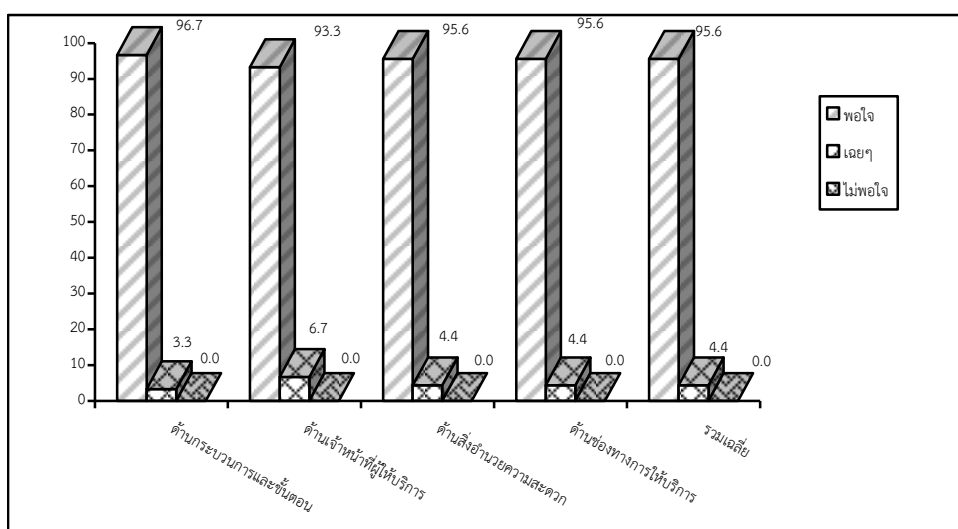
ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการ เคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.8	5	6.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ ของช่องทางการให้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.8	5	6.2	0	0.0

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6 ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86	95.6	4	4.4	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	85	94.4	5	5.6	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	85	94.4	5	5.6	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	86	95.6	3	3.3	1	1.1
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.4 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	83	92.2	7	7.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	84	93.3	6	6.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.9 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	84	93.3	6	6.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	83	92.2	7	7.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการ เคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	86	95.6	3	3.3	1	1.1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ ของช่องทางการให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม	90	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้วยดีอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยมีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการ ดังต่อไปนี้

4.1 ควรจัดให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ล้ำสมัยมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลทะเบียนพาณิชย์สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน ตรวจสอบข้อมูล เปรียบเทียบผลประกอบการ ในระยะเวลาที่แตกต่างกัน และช่วยสร้างโอกาสใหม่ในการทำธุรกิจและการเพิ่มมูลค่าให้กับชุมชนได้

4.2 ควรบริหารจัดการควบคุม ตรวจสอบกิจกรรมธุรกิจในพื้นที่ ซึ่งจะสามารถช่วยป้องกันการละเมิดกฎหมายและการฉ้อฉลในธุรกิจตามเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

4.3 ควรบริหารจัดการรายได้จากการลงทะเบียนพาณิชย์ เช่น การออกใบอนุญาตธุรกิจ การเก็บภาษีท้องถิ่น และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ซึ่งช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา มีเงินทุนเพิ่มเติมที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาและบริการสาธารณะในพื้นที่ให้มีศักยภาพ

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนพาณิชย์ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 394 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจาก 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ระหว่างวันที่ 26-28 สิงหาคม พ.ศ. 2566 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 43.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 43.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 23.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.5 และประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มากที่สุด ร้อยละ 21.0 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.0

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน
ร้อยละ 95.8 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด
คือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ
งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน)
และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านทะเบียนพาณิชย์

1.1 ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.5
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

1.2 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ จำแนกเป็นรายด้าน

1.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน
มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ
เสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.4 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ
ของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน

มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.2 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ

1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.2 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ

1.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.1 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.3 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

2.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

2.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

2.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

3.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.3 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ

ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 97.5 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รองลงมา มีจำนวนเท่ากับ 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

4. งานด้านสาธารณสุข

4.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รองลงมามีจำนวนเท่ากับ 2 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

4.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.4 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

4.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.9 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

4.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้วยดีอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการ ดังต่อไปนี้

1. ควรจัดให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ล้ำสมัยมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลทะเบียนพาณิชย์ สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน ตรวจสอบข้อมูล เปรียบเทียบผลประกอบการ ในระยะเวลาที่แตกต่างกัน และช่วยสร้างโอกาสใหม่ในการทำธุรกิจและการเพิ่มมูลค่าให้กับชุมชนได้

2. ควรบริหารจัดการควบคุม ตรวจสอบกิจกรรมธุรกิจในพื้นที่ ซึ่งจะสามารถช่วยป้องกันการละเมิดกฎหมายและการฉ้อฉลในธุรกิจตามเขตพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลาให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ควรบริหารจัดการรายได้จากการลงทะเบียนพาณิชย์ เช่น การออกใบอนุญาตธุรกิจ การเก็บภาษีท้องถิ่น และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ซึ่งช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลามีเงินทุนเพิ่มเติมที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาและบริการสาธารณะในพื้นที่ให้มีศักยภาพ

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2563). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.
นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2564). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.
นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2565). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.
นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา. (2566). ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. เอกสารอัดสำเนา.
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London: Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย/หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ ☺	ค่อนข้างพอใจ ☺	เฉย ๆ ☺	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย 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					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

