



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา  
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๒



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา  
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
ประจำปีงบประมาณ 2562

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

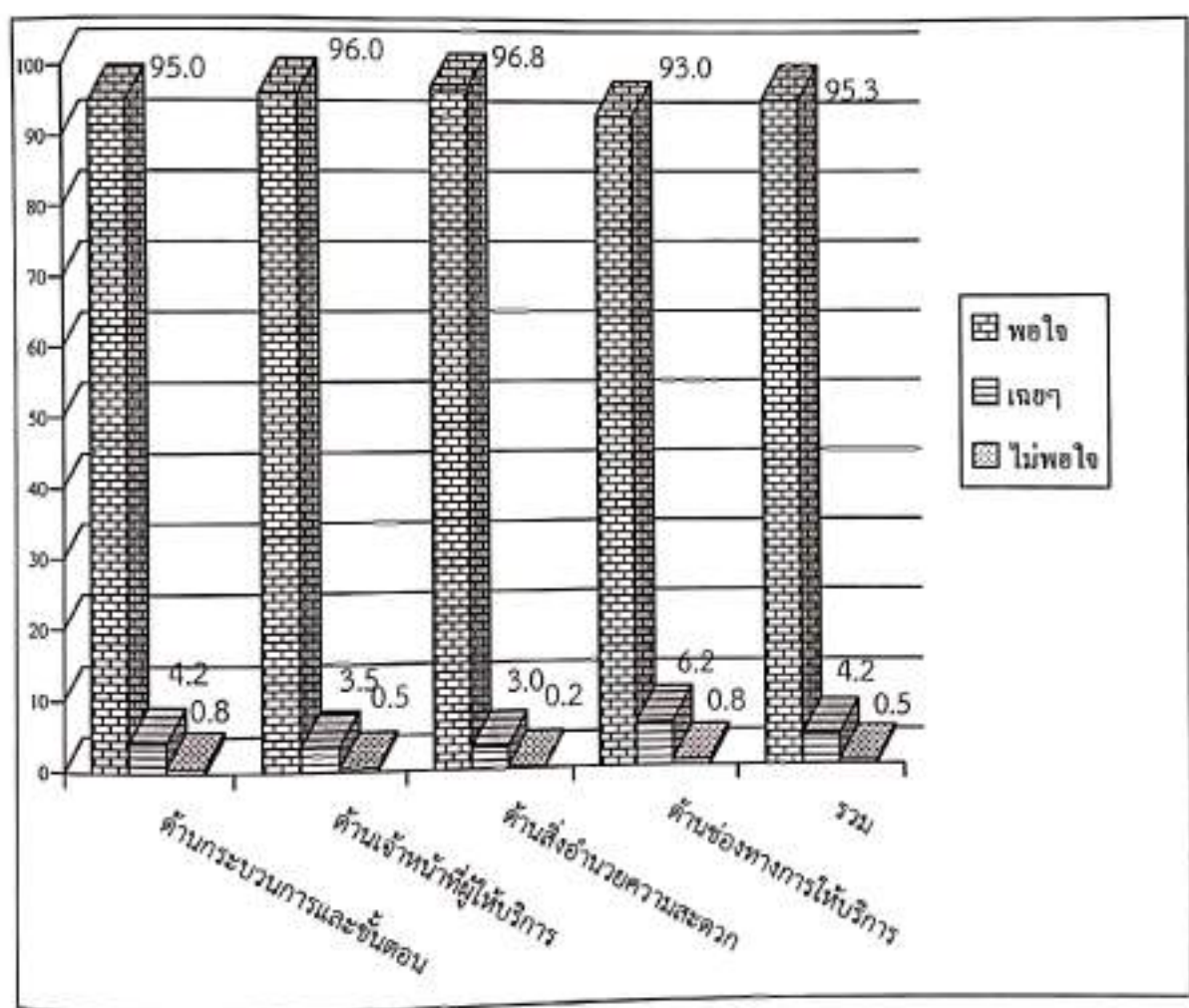
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ใน 4 งาน ได้แก่ งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้า ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 393 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ระหว่างวันที่ 5-6 กันยายน 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.2 และเพศชาย ร้อยละ 46.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 26.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 15.8

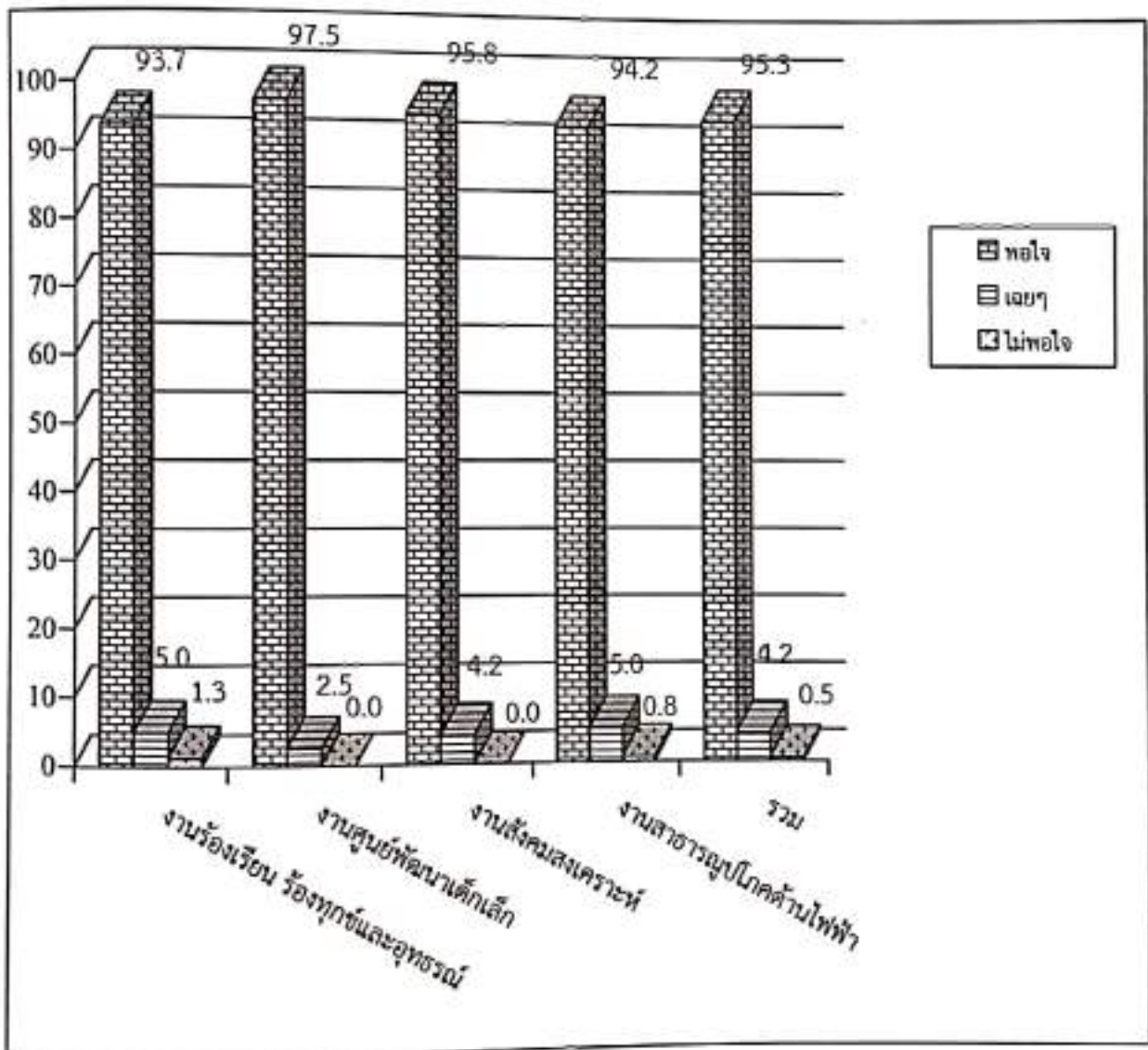
## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานสาธารณสุขปโภคด้านไฟฟ้า ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

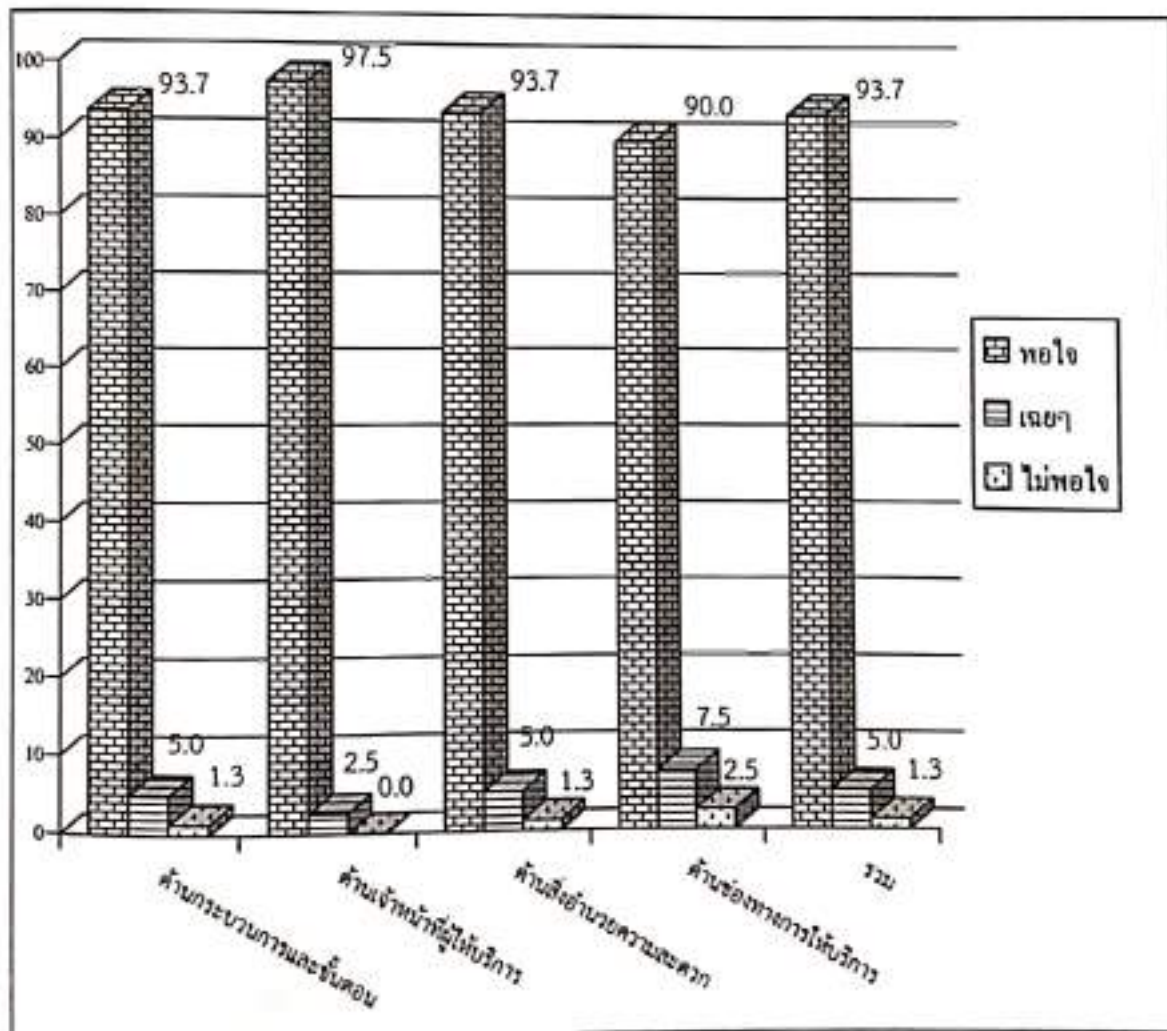


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์

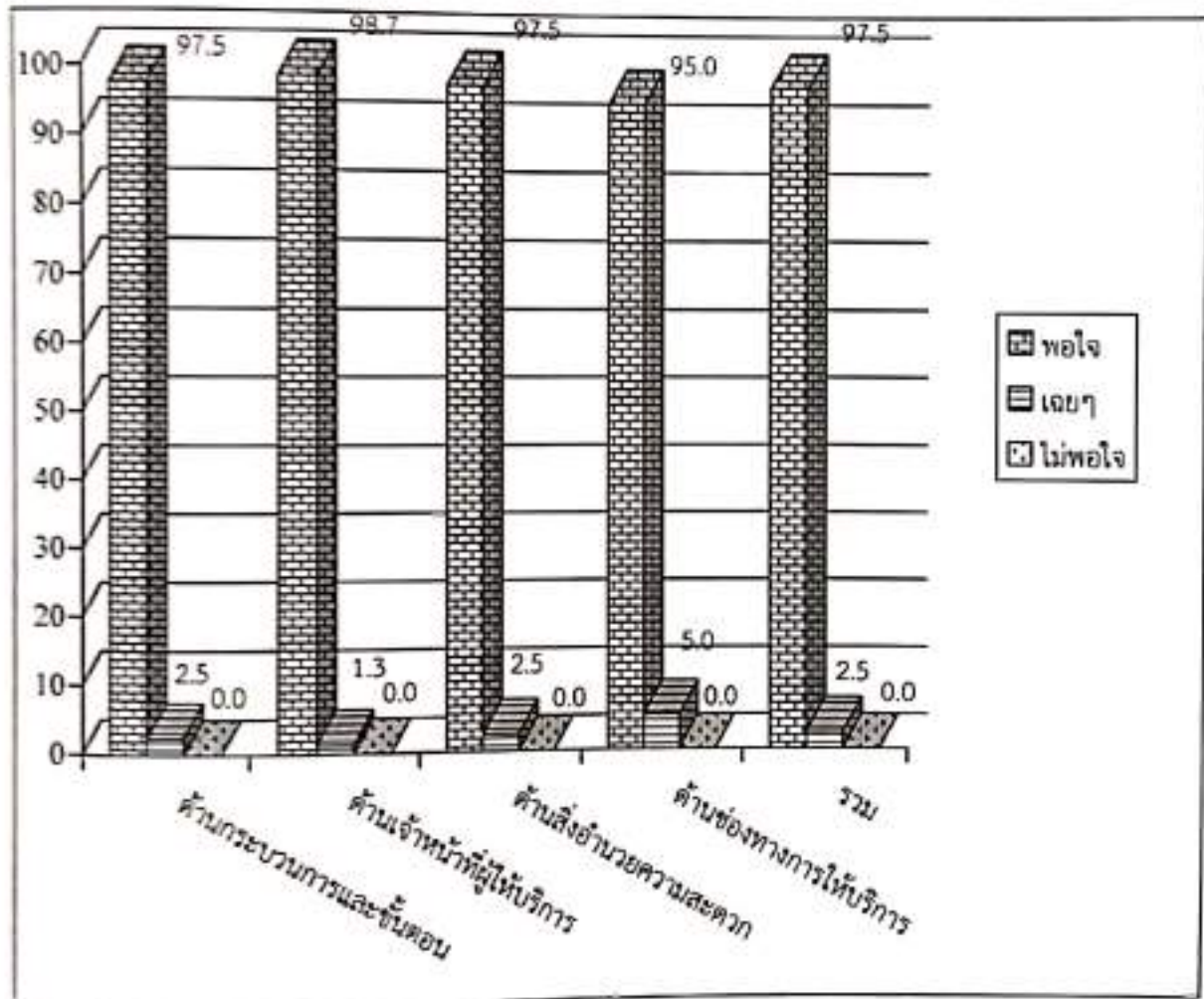
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์

### 3.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

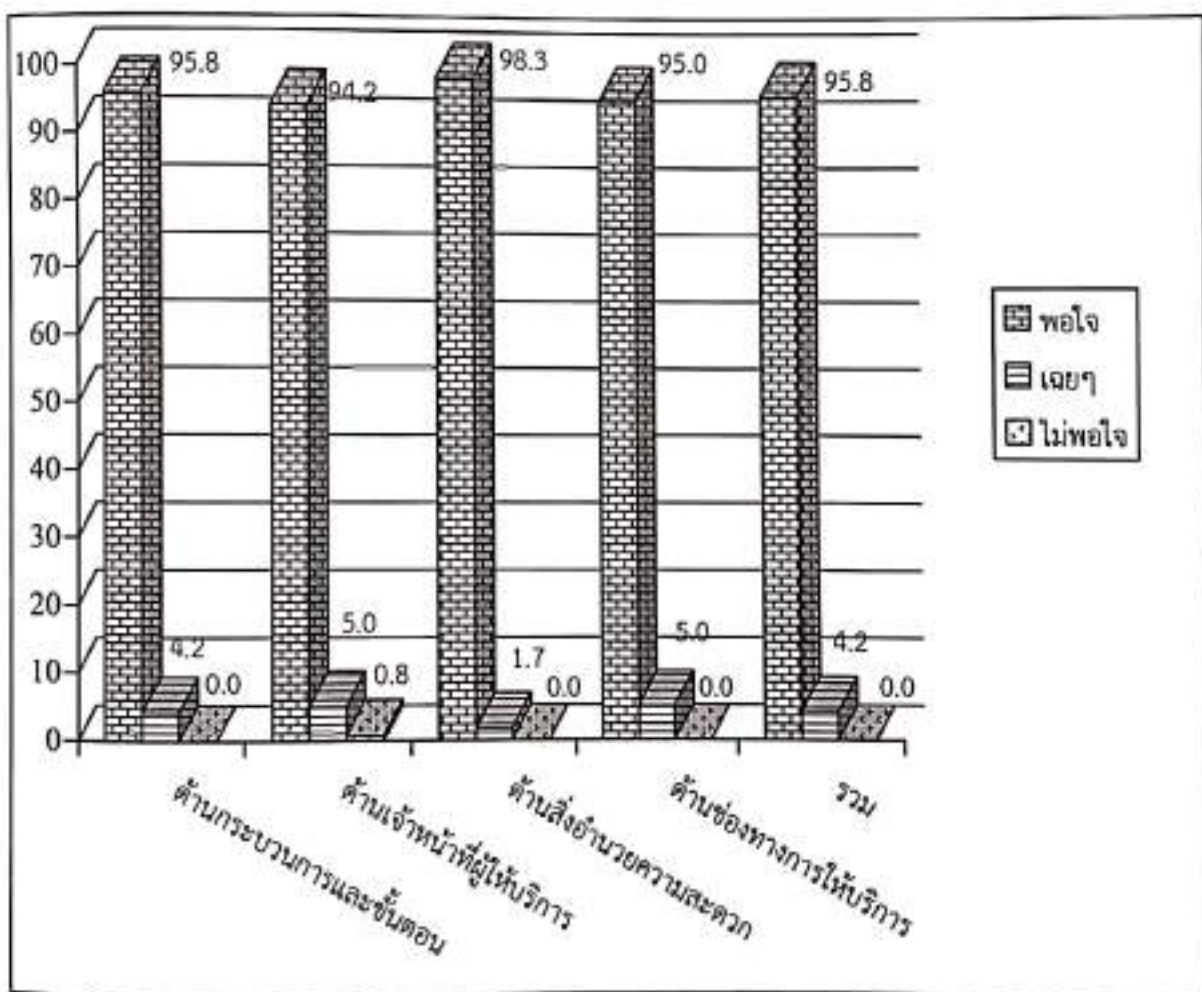
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

### 3.3 งานสังคมสงเคราะห์

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5

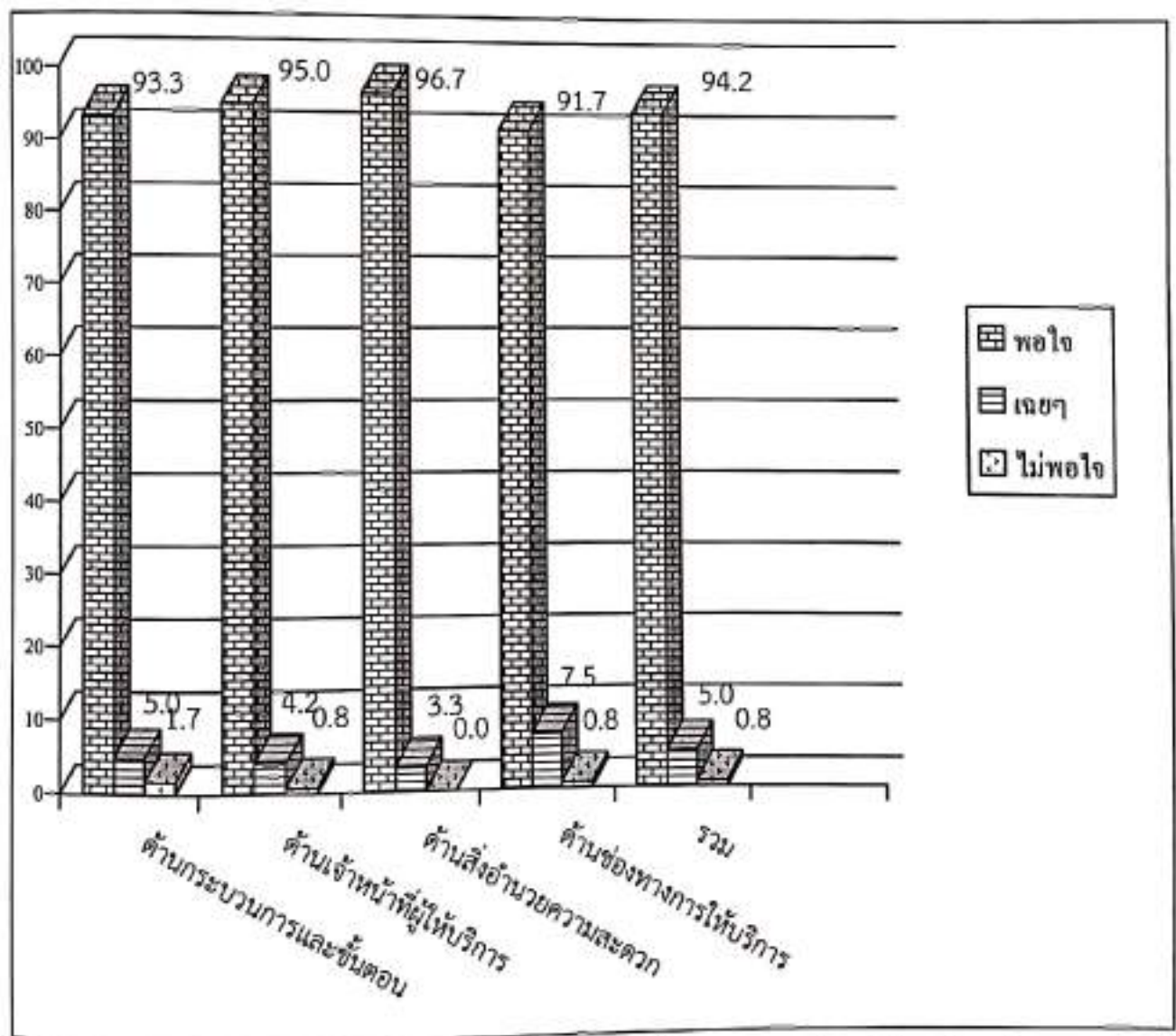


แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์



### 3.4 งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ควรมีการติดตามแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบผลการดำเนินงานด้วย

4.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนระหว่างครูผู้ปกครองและให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องอาหารกลางวัน รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนด้วย

4.3 งานสังคมสงเคราะห์ ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพเพิ่มและมีบริการจ่ายถึงบ้าน กรณีไม่สามารถมารับเบี้ยได้ตามวัน เวลาและสถานที่ ที่กำหนด

4.4 งานสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้า ควรมีการตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างที่ชำรุดให้สามารถใช้งานได้ และติดไฟฟ้าส่องสว่างในซอยเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้า รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## สารบัญ

		หน้า
	บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
	คำนำ	ณ
	สารบัญ	ญ
	สารบัญตาราง	ฎ
	สารบัญแผนภูมิ	ท
บทที่ 1	บทนำ	1
	ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
	วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
	ขอบเขตของการประเมิน.....	3
	ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา	4
	ข้อมูลทั่วไป.....	4
	สถานการณ์เงินการคลัง.....	5
	ความเจริญทางเศรษฐกิจ.....	5
	ความเจริญทางสังคม.....	6
บทที่ 3	วิธีดำเนินการประเมินผล	7
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	7
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	8
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	9
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	9
บทที่ 4	ผลการประเมิน	10
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	10
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
	หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	12
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
	หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	14
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	33

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	34
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	34
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	34
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	35
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	39
เอกสารอ้างอิง	40
ภาคผนวก	41
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	48

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา.....	8
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	11
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	12
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	13
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ โดยภาพรวมและรายด้าน .....	14
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	15
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	16
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	17
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	18
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมและรายด้าน.....	19
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	20
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	21
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	22
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	23

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวมและรายด้าน .....	24
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	25
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	28
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้า โดยภาพรวมและรายด้าน .....	29
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้า ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	30
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	31
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้า ด้านช่องทางการให้บริการ.....	33

## สารบัญแนภูมิ

แนภูมิ	หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน..... 12
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ..... 13
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์..... 14
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก..... 19
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์..... 24
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า..... 29



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของการประเมิน

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

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

เดิมตำบลหนองบัวศาลา อยู่ในเขตพื้นที่ของตำบลห้วยทะเล อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งในขณะนั้นมีหมู่บ้านรวมทั้งสิ้น 17 หมู่บ้าน ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 ได้แยกออกมาตั้งเป็น “ตำบลหนองบัวศาลา” และมีหมู่บ้านในความรับผิดชอบ จำนวน 8 หมู่บ้าน องค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลาเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง และได้จัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 มีพื้นที่ 36.61 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันมีจำนวนหมู่บ้านที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา แบ่งออกเป็น จำนวน 10 หมู่บ้าน ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ตำบลหนองบัวศาลา โดยอยู่ห่างจากตัวอำเภอเมืองนครราชสีมา ประมาณ 8 กิโลเมตร มีลักษณะภูมิประเทศสภาพทั่วไปจะเป็นที่ราบ มีความลาดเอียงจากตอนใต้ไปทางตอนเหนือของตำบลเล็กน้อย โดยมีเนินเขาทางตอนใต้ต่อเนื่องตำบลด่านเกวียน อำเภอโชคชัย และลักษณะภูมิอากาศ ฤดูหนาวจะแห้งแล้งและมีฝุ่นละอองมาก, ฤดูร้อนจะร้อนมากในเดือนเมษายนของทุกปี, ฤดูจะเริ่มต้นในเดือนพฤษภาคม ประชากรมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 23,971 คน เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 649.85 คน/ตร.กม. และมีจำนวนครอบครัว 13,438 ครอบครัว องค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัด 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา 5) กองสาธารณสุข 6) กองสวัสดิการสังคม และ 7) หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์กรการบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้า โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์
2. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
3. งานสังคมสงเคราะห์
4. งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 5-6 กันยายน 2562

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

# สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา

### ข้อมูลทั่วไป

1. องค์การบริหารส่วนตำบล จัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538
2. มีพื้นที่ 36.61 ตารางกิโลเมตร
3. มีจำนวนหมู่บ้านที่มีพื้นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล แยกเป็น จำนวน 10 หมู่บ้าน ได้แก่
  - 1) หมู่ที่ 1 บ้านหนองตะคลอง ตำบลหนองบัวศาลา
  - 2) หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะลุมปึก ตำบลหนองบัวศาลา
  - 3) หมู่ที่ 3 บ้านหนองปลิง ตำบลหนองบัวศาลา
  - 4) หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัวศาลา ตำบลหนองบัวศาลา
  - 5) หมู่ที่ 5 บ้านอ่างหนองแหน ตำบลหนองบัวศาลา
  - 6) หมู่ที่ 6 บ้านหนองโสมง ตำบลหนองบัวศาลา
  - 7) หมู่ที่ 7 บ้านใหม่หนองแหน ตำบลหนองบัวศาลา
  - 8) หมู่ที่ 8 บ้านหนองคาง ตำบลหนองบัวศาลา
  - 9) หมู่ที่ 9 บ้านหนองปลิงใหม่ ตำบลหนองบัวศาลา
  - 10) หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะลุมปึกใหม่ ตำบลหนองบัวศาลา
4. ประชากร จำนวน 23,971 คน เฉลี่ยความหนาแน่นของประชากร 649.85 คน/ตร.กม. และมีจำนวนครอบครัว 13,438 ครอบครัว (ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2561)
5. งบประมาณ 25,883,250 บาท (ร้อยละ 55.47)
6. งบลงทุน 20,780,500 บาท (ร้อยละ 44.53)
7. ค่าใช้จ่าย (ค่าตอบแทน/ค่าป่วยการ) ปีละ 2,627,880 บาท แยกเป็น
  - ผู้บริหาร (นายกเทศมนตรี/นายก อบต.) จำนวน 1 คน ปีละ 312,960 บาท
  - ผู้ช่วยผู้บริหาร (เทศมนตรี/รองนายกเทศมนตรี/รองนายก อบต.) จำนวน 2 คน ปีละ 339,360 บาท
  - สมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 19 คน (ชาย 16 คน/หญิง 3 คน) ปีละ 1,880,520 บาท
  - เลขาธิการผู้บริหาร จำนวน 1 คน ปีละ 95,040 บาท
8. ค่าใช้จ่าย (เงินเดือน/ค่าจ้าง) ปีละ 23,283,857.82 บาท แยกเป็น
  - พนักงาน จำนวน 51 คน (ชาย 16 คน/หญิง 35 คน) ปีละ 15,454,832.61 บาท
  - ลูกจ้างประจำ จำนวน - คน (ชาย - คน/หญิง - คน) ปีละ - บาท
  - ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 50 คน (ชาย 33 คน/หญิง 17 คน) ปีละ 7,829,025.21 บาท
9. ค่าสาธารณูปโภค (เฉลี่ย) ปีละ 1,228,685.86 บาท
10. รายจ่ายประจำ (10+11+12) ปีละ 27,140,423.68 บาท

## สถานการณ์เงินการคลัง(ใช้ข้อมูลปีที่ขอจัดตั้งเป็นฐาน ย้อนหลัง 3 ปี)

- 1.รายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุน
  - ปีงบประมาณ 2561 จำนวน 88,256,942.99บาท
  - ปีงบประมาณ 2560 จำนวน 77,633,729.55 บาท
  - ปีงบประมาณ 2559 จำนวน 73,461,294.95 บาท
- 2.มีรายได้ทั้งหมดโดยรวมเงินอุดหนุน
  - ปีงบประมาณ 2561จำนวน 120,096,236.23 บาท
  - ปีงบประมาณ 2560จำนวน 107,967,993.12 บาท
  - ปีงบประมาณ 2559จำนวน 86,720,113.95 บาท
- 3.รายจ่ายจริงย้อนหลัง 3 ปี
  - ปีงบประมาณ 2561จำนวน 100,198,318.22 บาท
  - ปีงบประมาณ 2560จำนวน 89,726,446.56 บาท
  - ปีงบประมาณ 2559 จำนวน 73,615,160.03 บาท
- 4.เงินสะสม จำนวน 72,342,898.82 บาท
- 5.หนี้สินที่มีอยู่กับหน่วยงานอื่นๆ จำนวน-บาท

## ความเจริญทางเศรษฐกิจ

- 1.ธนาคารในเขตตำบลหนองบัวศาลา จำนวน 3 แห่ง แยกเป็น
  - ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 3 แห่ง
  - ธนาคารอื่นๆ นอกจากธนาคารพาณิชย์ (ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์) จำนวน - แห่ง
- 2.โรงแรม จำนวน2แห่ง
- 3.โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน - แห่ง
- 4.ห้างสรรพสินค้า จำนวน4แห่ง
- 5.ร้านค้า จำนวน359 แห่ง
- 6.สถานีจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง จำนวน6แห่ง
- 7.โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน63 แห่ง แยกเป็น
  - โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (เงินลงทุน 100 ล้านบาทขึ้นไป) จำนวน 2 แห่ง
  - โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง (เงินลงทุน 10-100 ล้านบาท) จำนวน 4 แห่ง
  - โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก (เงินลงทุนไม่เกิน 10 ล้านบาท) จำนวน57 แห่ง

## ความเจริญทางสังคม

- 1.โรงเรียนในพื้นที่จำนวน5แห่ง แยกเป็น
  - โรงเรียน (ราชการ) จำนวน 4 แห่ง
  - โรงเรียน (เอกชน) จำนวน 1 แห่ง
  - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลาจำนวน 4 แห่ง
- 2.วัด โบสถ์ มัสยิด จำนวน 6แห่ง
- 3.ศูนย์บริการสาธารณสุข/สถานอนามัย 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 5 (นครราชสีมา)
  - สำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดภาค 3
  - กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 4
  - แขวงทางหลวงชนบท นครราชสีมา
  - สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพ เขต 9 นครราชสีมา
  - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหัวทะเล
- 6.สวนสาธารณะ/สนามกีฬา จำนวน 5 แห่ง

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 23,971 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 393 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุขปลอดภัยด้านไฟฟ้า

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 10 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มาใช้บริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านหนองตะคลอง	35
หมู่ที่ 2 บ้านหนองตะลุมปึก	35
หมู่ที่ 3 บ้านหนองปลิง	35
หมู่ที่ 4 บ้านหนองบัวศาลา	45
หมู่ที่ 5 บ้านอ่าหนองแหน	35
หมู่ที่ 6 บ้านหนองโสมง	35
หมู่ที่ 7 บ้านใหม่หนองแหน	35
หมู่ที่ 8 บ้านหนองตาคง	65
หมู่ที่ 9 บ้านหนองปลิงใหม่	35
หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะลุมปึกใหม่	45
รวม	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 ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 5-6 กันยายน 2562

## 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 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมิน นำเสนอตามลำดับดังนี้

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

### ผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.2 และเพศชาย ร้อยละ 46.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 26.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 15.8 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

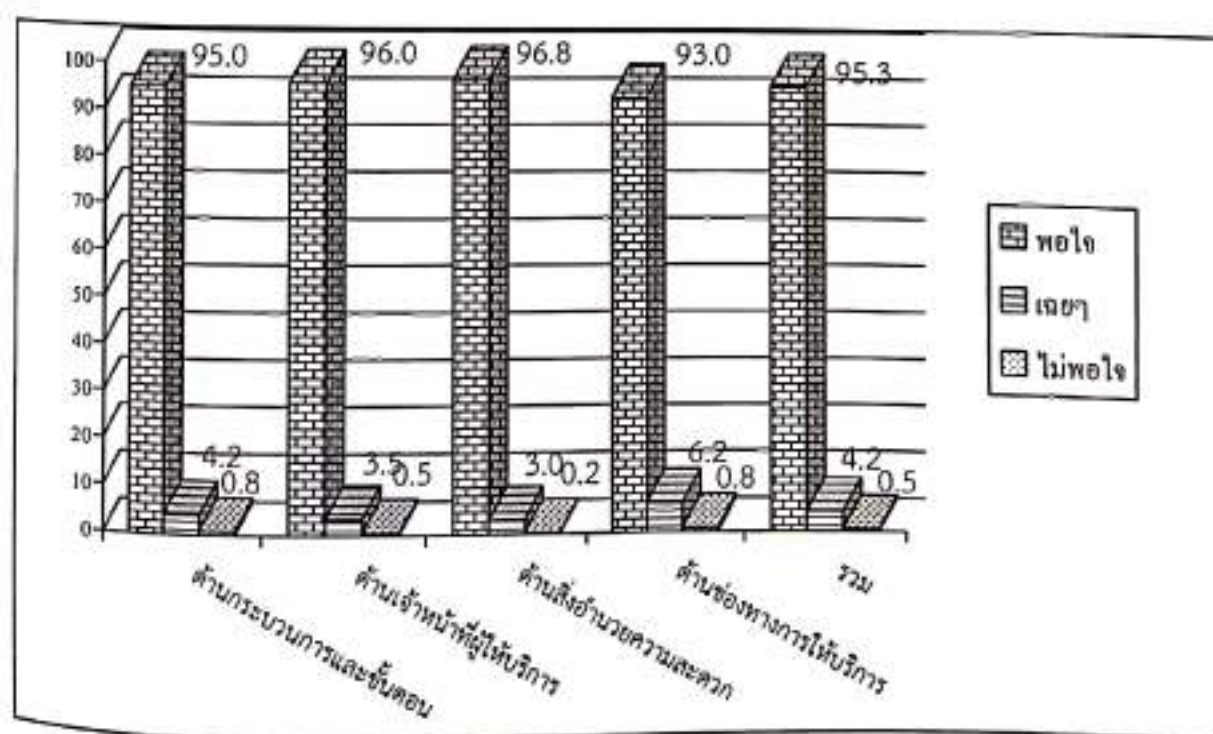
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	187	46.8
	หญิง	213	53.2
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	9	2.2
	18-30 ปี	68	17.0
	31-45 ปี	120	30.0
	46-60 ปี	132	33.0
	61 ปีขึ้นไป	71	17.8
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	105	26.3
	มัธยมศึกษา	156	39.0
	อนุปริญญา	46	11.5
	ปริญญาตรี	84	21.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.2
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	5.2
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	57	14.3
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	19	4.7
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	62	15.5
	นักเรียน นักศึกษา	52	13.0
	รับจ้างทั่วไป	98	24.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	7.0
	เกษตรกร	63	15.8
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์	80	20.0
	งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	80	20.0
	งานสังคมสงเคราะห์	120	30.0
	งานสาธารณสุขป้องกันไฟฟ้า	120	30.0
	รวม	400	100.0

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	380	95.0	17	4.2	3	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	384	96.0	14	3.5	2	0.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	387	96.8	12	3.0	1	0.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	372	93.0	25	6.2	3	0.8
รวม	381	95.3	17	4.2	2	0.5

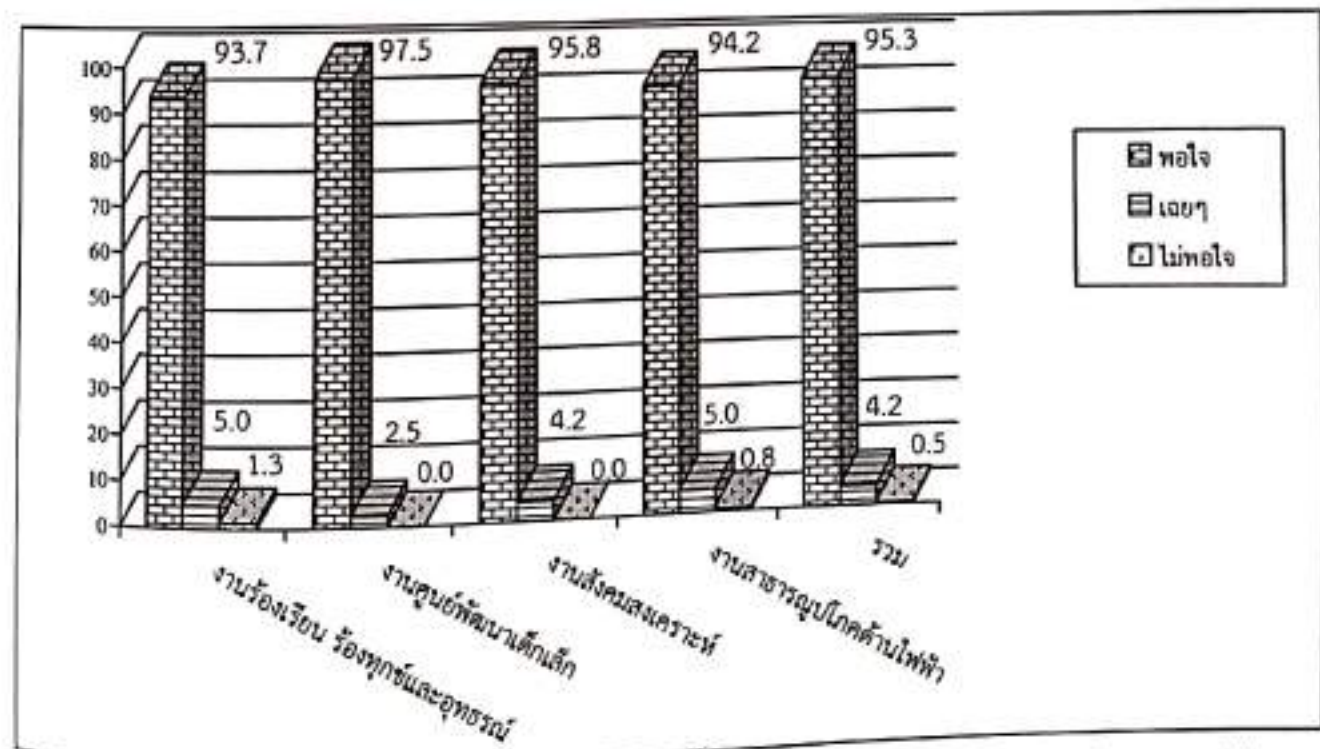


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้า ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์	75	93.7	9	4	5.0	1	1.3
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	78	97.5	10	2	2.5	0	0.0
งานสังคมสงเคราะห์	115	95.8	10	5	4.2	0	0.0
งานสาธารณสุขโรคด้านไฟฟ้า	113	94.2	9	6	5.0	1	0.8
รวม	381	95.3	10	17	4.2	2	0.5



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

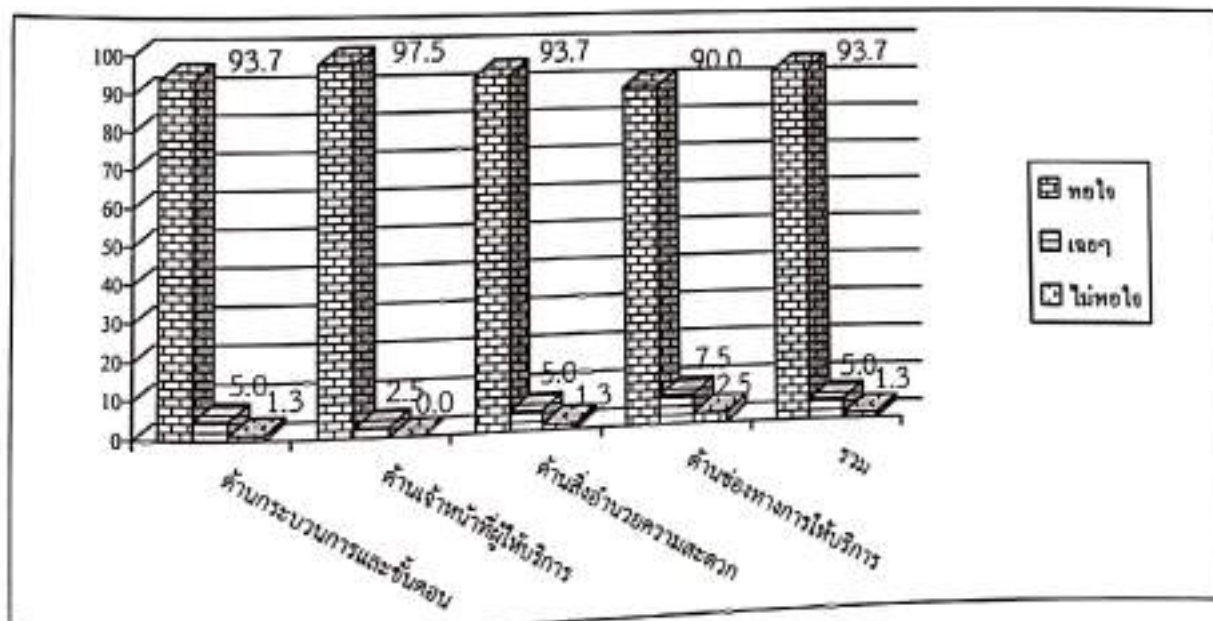
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	75	93.7	4	5.0	1	1.3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.7	4	5.0	1	1.3
ด้านช่องทางการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	75	93.7	4	5.0	1	1.3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์

### 3.1.2 งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	77	96.2	2	2.5	1	1.3
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	73	91.2	6	7.5	1	1.3
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	74	92.5	4	5.0	2	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
รวมเฉลี่ย	75	93.7	4	5.0	1	1.3

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ 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	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	75	93.7	5	6.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0



## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.2 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	75	93.7	4	5.0	1	1.3
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	75	93.7	4	5.0	1	1.3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	2	2.5	1	1.3
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	74	92.5	4	5.0	2	2.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	73	91.2	6	7.5	1	1.3
รวมเฉลี่ย	75	93.7	4	5.0	1	1.3

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านช่องทางการให้บริการ

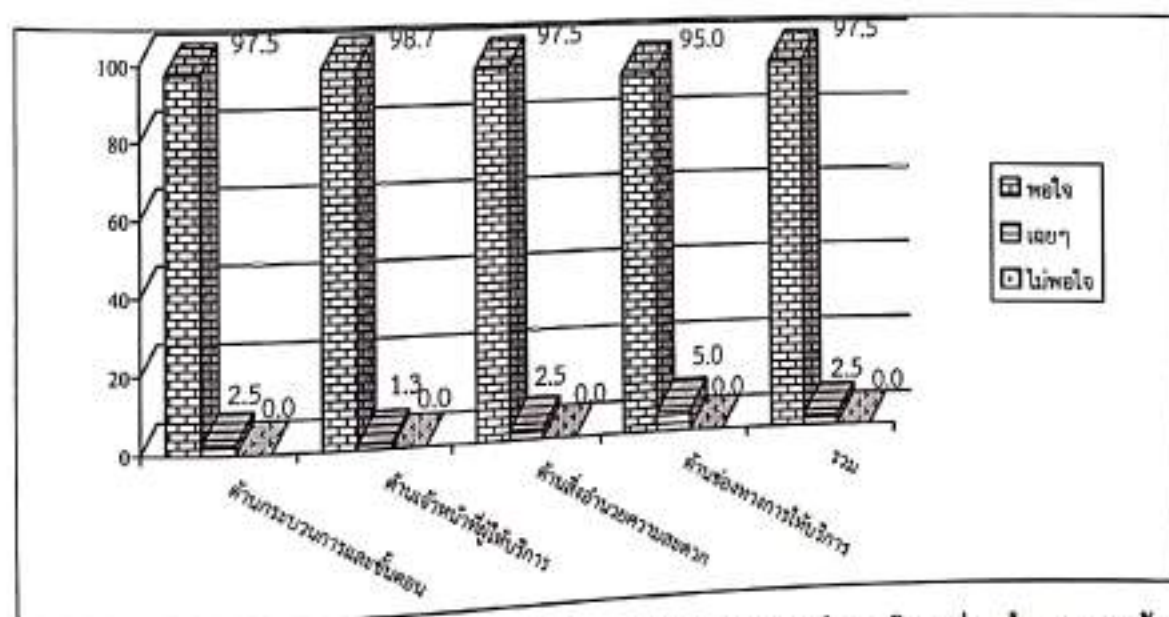
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	76	95.0	2	2.5	2	2.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	73	91.2	6	7.5	1	1.3
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	70	87.5	8	10.0	2	2.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	69	86.2	8	10.0	3	3.8
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	72	90.0	6	7.5	2	2.5
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>72</b>	<b>90.0</b>	<b>6</b>	<b>7.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>

### 3.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	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	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

### 3.2.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.7 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>78</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.7 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 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 กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>79</b>	<b>98.7</b>	<b>1</b>	<b>1.3</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.7 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		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	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	78	97.5	2	2.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>78</b>	<b>97.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ

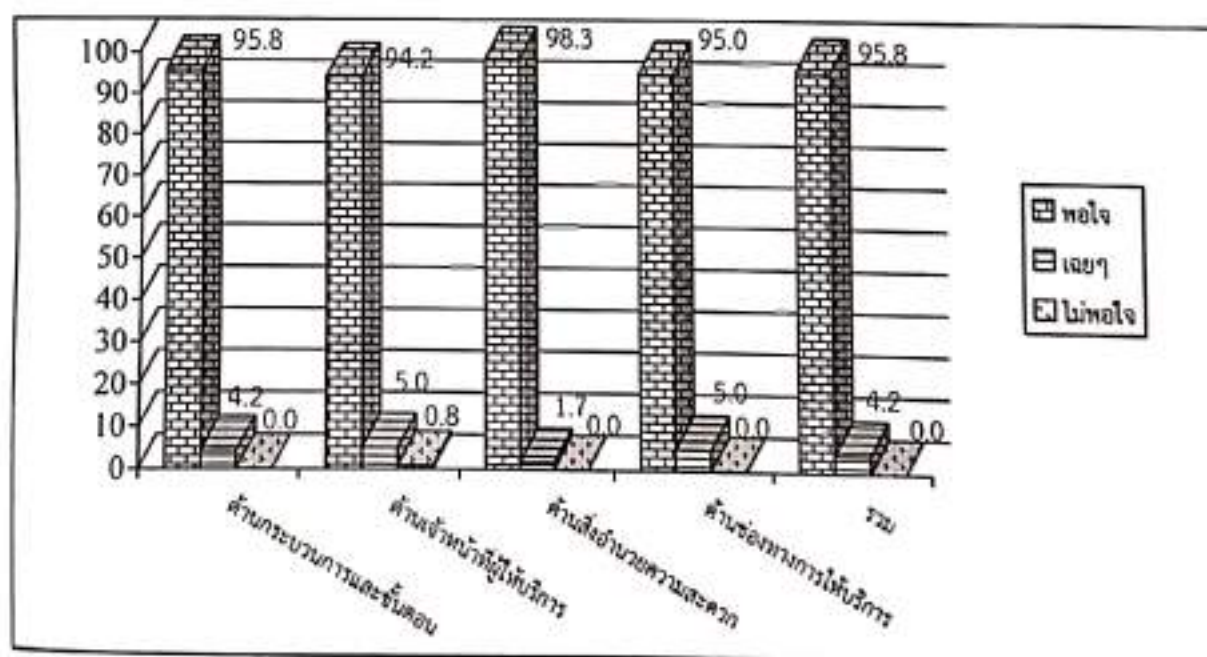
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

### 3.3 งานสังคมสงเคราะห์

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานสังคมสงเคราะห์	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	115	95.8	5	4.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	115	95.8	5	4.2	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์



## 3.3.2 งานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	114	95.0	5	4.2	1	0.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	112	93.3	8	6.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>115</b>	<b>95.8</b>	<b>5</b>	<b>4.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	113	94.2	6	5.0	1	0.8
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	110	91.7	9	7.5	1	0.8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	111	92.5	7	5.8	2	1.7
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
รวมเฉลี่ย	113	94.2	6	5.0	1	0.8

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ 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 โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	119	99.2	1	0.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	2	1.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	117	97.5	3	2.5	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>118</b>	<b>98.3</b>	<b>2</b>	<b>1.7</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ

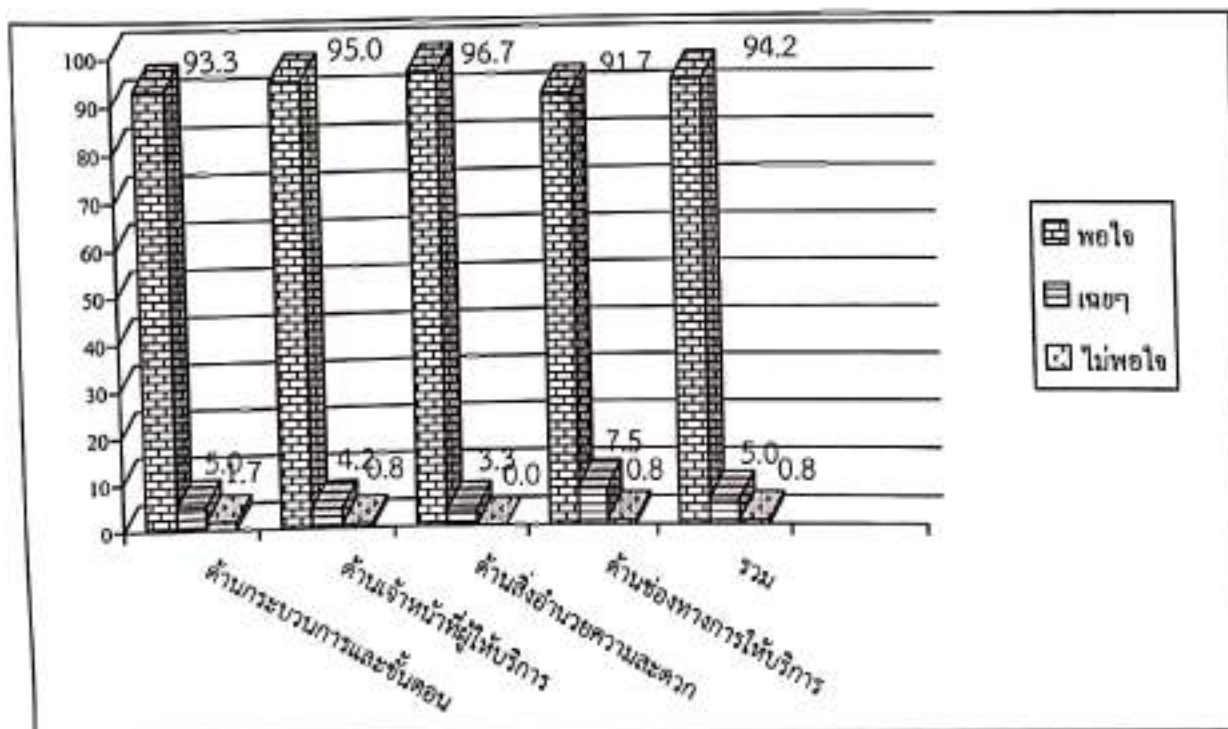
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	114	95.0	6	5.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	111	92.5	9	7.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	113	94.2	7	5.8	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>114</b>	<b>95.0</b>	<b>6</b>	<b>5.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3.4 งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า โดยภาพรวมและรายด้าน

งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	112	93.3	6	5.0	2	1.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	5	4.2	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	110	91.7	9	7.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	113	94.2	6	5.0	1	0.8



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า

## 3.4.2 งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	110	91.7	7	5.8	3	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	108	90.0	9	7.5	3	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	114	95.0	4	3.3	2	1.7
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	111	92.5	7	5.8	2	1.7
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	112	93.3	6	5.0	2	1.7

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า 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	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	114	95.0	5	4.2	1	0.8
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	110	91.7	7	5.8	3	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>114</b>	<b>95.0</b>	<b>5</b>	<b>4.2</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	114	95.0	6	5.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	115	95.8	5	4.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	114	95.0	6	5.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>116</b>	<b>96.7</b>	<b>4</b>	<b>3.3</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.3 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	112	93.3	8	6.7	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	110	91.7	9	7.5	1	0.8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	109	90.8	9	7.5	2	1.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	106	88.3	12	10.0	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	113	94.2	7	5.8	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>110</b>	<b>91.7</b>	<b>9</b>	<b>7.5</b>	<b>1</b>	<b>0.8</b>

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ควรมีการติดตามแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบผลการดำเนินงานด้วย

4.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ควรให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้ระหว่างครูผู้ปกครองและให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการตรวจสอบเรื่องอาหารกลางวัน รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียนด้วย

4.3 งานสังคมสงเคราะห์ ควรมีการจ่ายเบี้ยยังชีพเพิ่มและมีบริการจ่ายถึงบ้าน กรณีไม่สามารถมารับเบี้ยได้ตามวัน เวลาและสถานที่ ที่กำหนด

4.4 งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ควรมีการตรวจสอบไฟฟ้าส่องสว่างที่ชำรุดให้สามารถใช้งานได้ และติดไฟฟ้าส่องสว่างในซอยเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ใน 4 งาน ได้แก่ งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสังคมสงเคราะห์ และงานสาธารณสุขโรคค้ำไฟฟ้า ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 393 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา ระหว่างวันที่ 5-6 กันยายน 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.2 และเพศชาย ร้อยละ 46.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 30.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 26.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร ร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

#### 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) และงานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

#### 3.1.2 งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.2 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

#### 3.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

##### 3.2.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.7 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.7 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.7 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

## 3.3 งานสังคมสงเคราะห์

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.8 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

### 3.3.2 งานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

## 3.4 งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ

### 3.4.2 งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 95.0 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา งานสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

## เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2558). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา. (2562). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.