

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ใน 4 งาน ได้แก่ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสังคมสงเคราะห์ งานสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ระหว่างวันที่ 18 – 20 กรกฎาคม 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

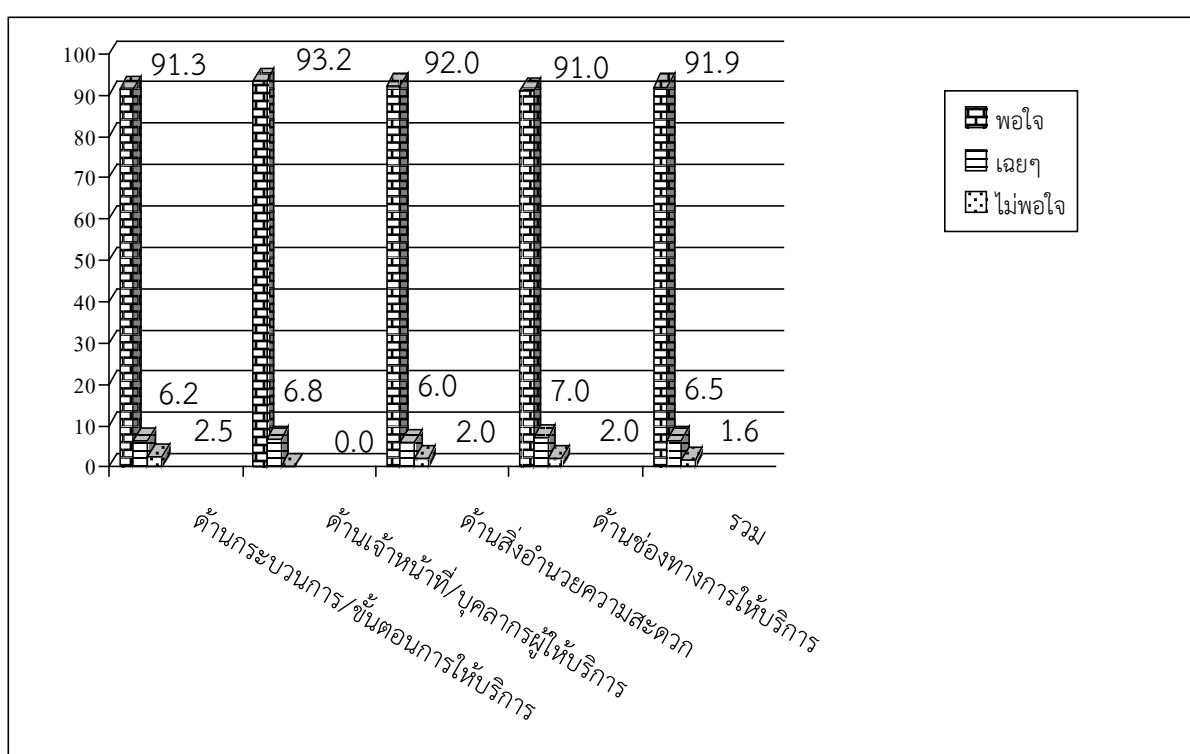
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.5 และเพศชาย ร้อยละ 46.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 37.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 29.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

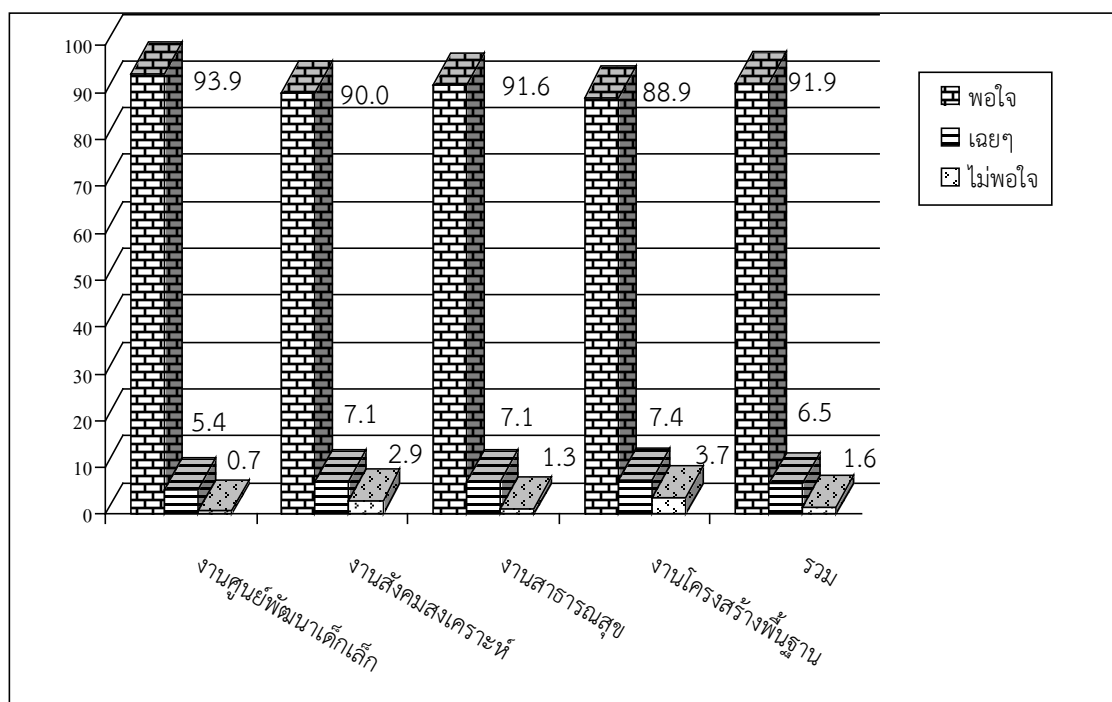
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.9 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 93.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานสาธารณสุข ร้อยละ 91.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) และงานโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 88.9 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

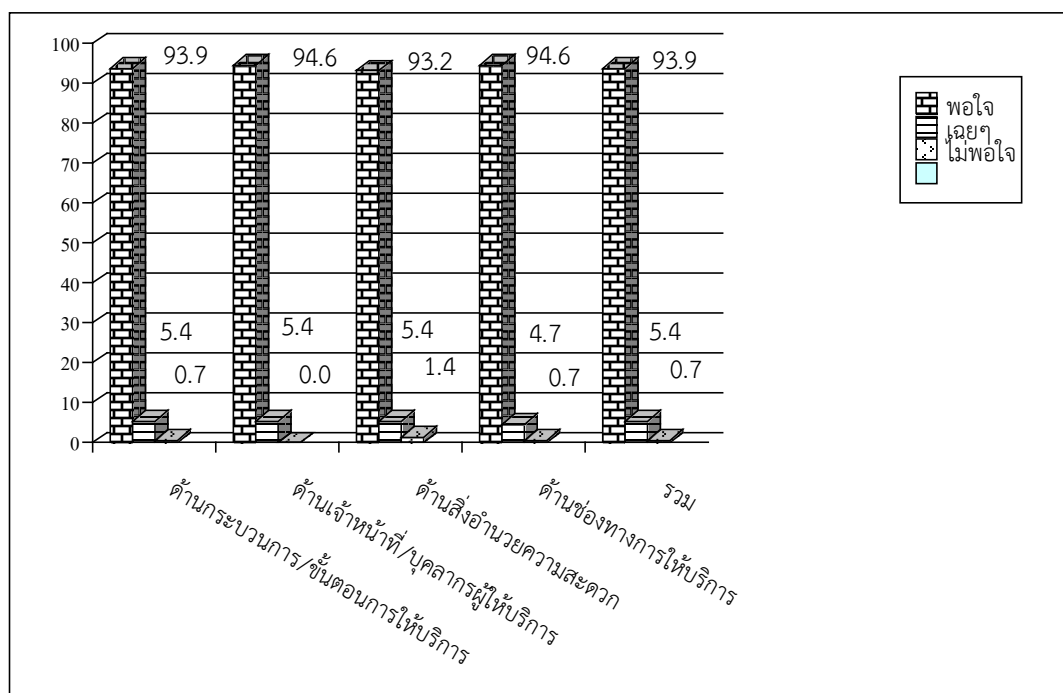


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

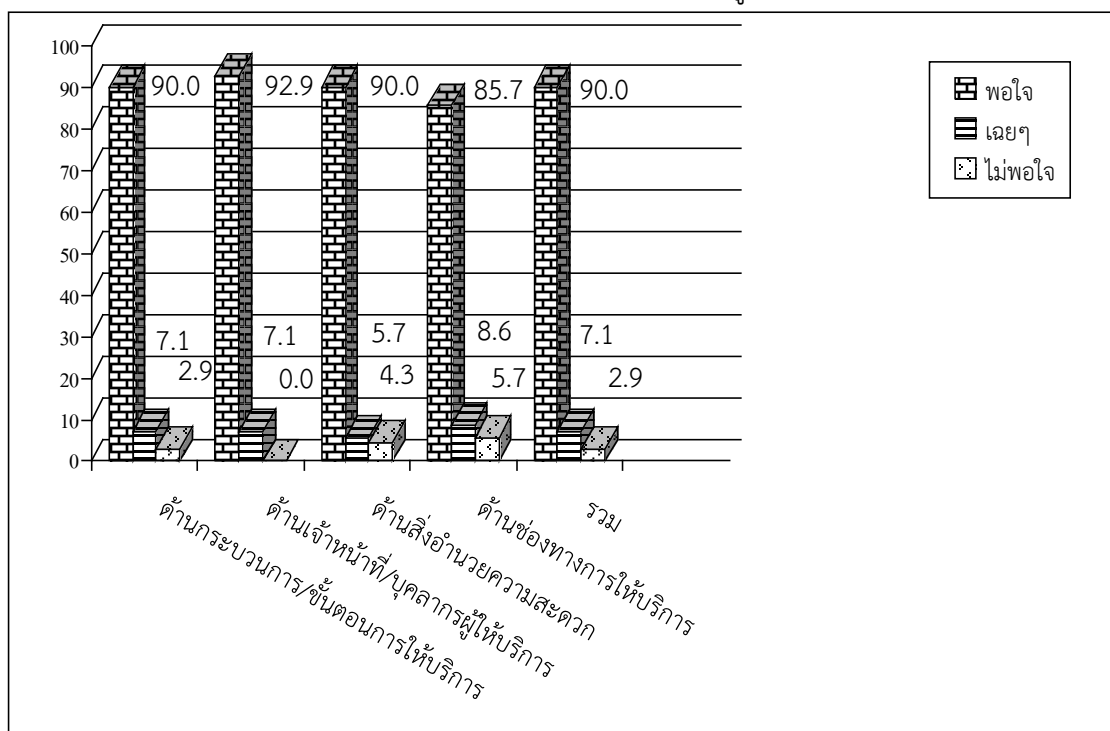
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 93.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.6 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.2 งานสังคมสงเคราะห์

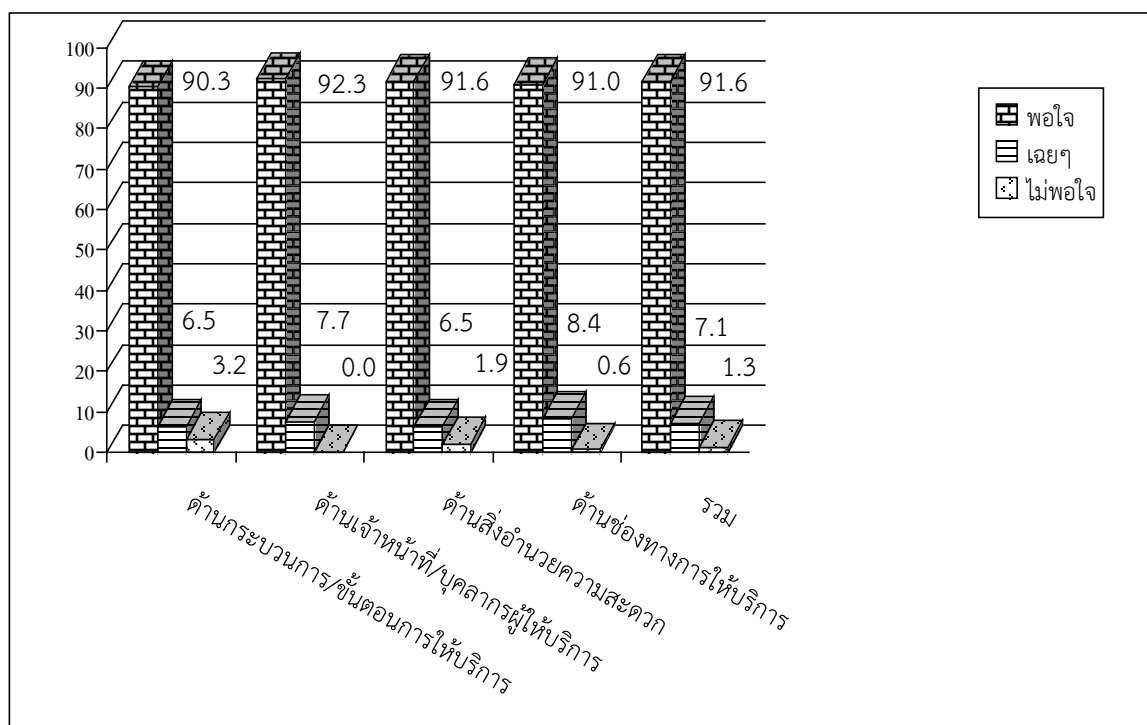
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ ตามลำดับ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานสังคมสงเคราะห์

3.3 งานสาธารณสุข

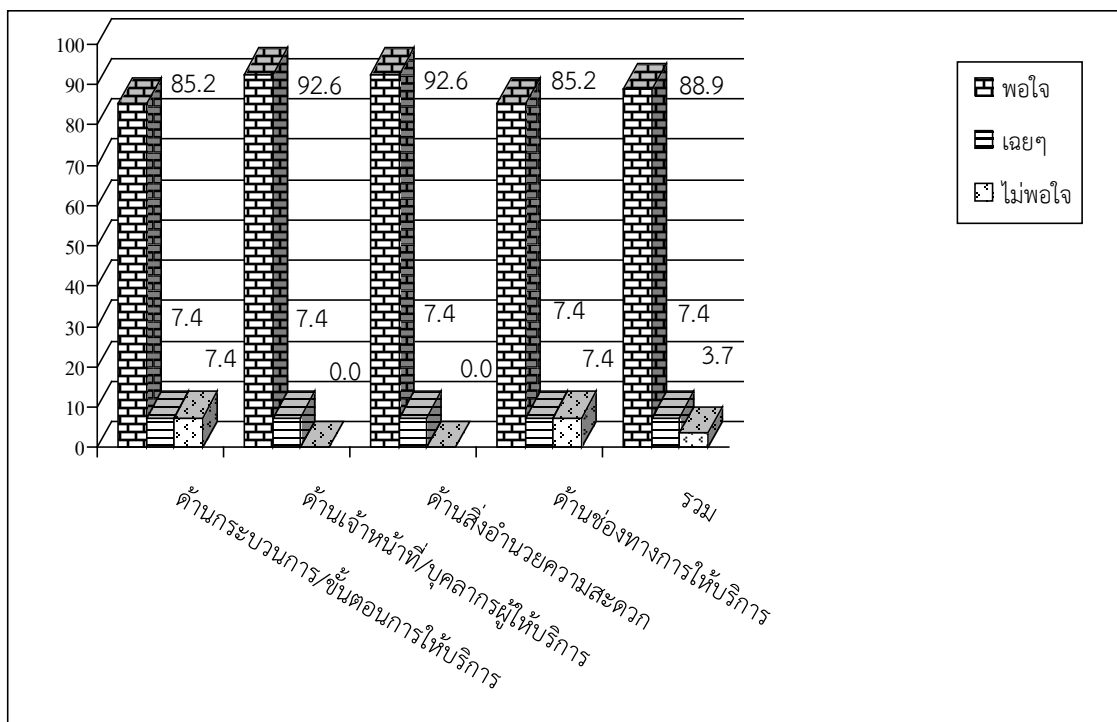
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 91.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.3 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานสาธารณสุข

3.4 งานโครงสร้างพื้นฐาน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 88.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานโครงสร้างพื้นฐาน

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. การจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรจัดหลักสูตรให้มีการพัฒนาทักษะให้เด็กมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม
2. ควรจะดูแลผู้สูงอายุ คนเร่ร่อน และคนไร้บ้านให้ทั่วถึง เนื่องจากยังมีผู้สูงอายุ คนเร่ร่อน และคนไร้บ้าน ที่ไม่ได้รับการดูแลไม่ทั่วถึง
3. การให้บริการของโรงพยาบาล ควรจะพัฒนาในด้าน ๆ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรมีการตรวจสอบความเสียหายของไฟถนน และพื้นผิวถนนเป็นระยะ ๆ เนื่องจากมีหลายจุดชำรุดและไม่ได้รับการซ่อมแซม

คำนำ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ มากมาย ซึ่งรัฐได้ดำเนินการกระจายอำนาจในด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างทันทั่วถึงที่ นอกจากนี้ยังให้อิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอำนาจทางการบริหารได้ภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนดถือว่ามีความคล่องตัวอย่างมากในทางการบริหารในปัจจุบัน ทั้งนี้สำหรับการจัดบริการสาธารณะตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารและข้าราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการจะดำเนินงานโครงการหรือภารกิจใด ๆ ต้องมาจากความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เมื่อมีการดำเนินงานตามภารกิจแล้วหน่วยงานจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด เพื่อนำผลการประเมินนั้นไปประกอบการตัดสินใจทางการบริหาร ซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบของนโยบายของฝ่ายบริหารหรือการสั่งการในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจนี้

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสังคมสงเคราะห์ งานสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ทั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ณ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฏ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด	
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.....	5
สภาพทั่วไป.....	5
สภาพทางเศรษฐกิจ.....	7
สภาพทางสังคม.....	8
การบริการพื้นฐาน.....	9
ข้อมูลอื่นๆ.....	10
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....	12
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	12
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	14

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด.....	13
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	17
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	18
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	19
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมและรายด้าน.....	20
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	21
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	22
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	23
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ.....	24
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	25
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	27
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	28
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	29
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน.....	30
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	31
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	32
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	33
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	34
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	35
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	36
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	37
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	38
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน.....	16
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	16
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด	
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	18
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด	
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	20
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	40
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน.....	41
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	41
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด	
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	42
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด	
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	42
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	47
เอกสารอ้างอิง.....	48
ภาคผนวก.....	49
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ.....	50
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม.....	54

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม

และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยังเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

สำหรับเทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลตำบล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2555 เดิมขึ้นอยู่กับตำบลแก้งสนามนาง (ปัจจุบัน คือ อำเภอแก้งสนามนาง) ต่อมาปี 2489 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งตำบลด่านช้าง เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาดได้ขึ้นอยู่กับตำบลด่านช้างและในปี 2502 กระทรวงมหาดไทยได้แบ่งเขตการปกครอง ตำบลห้วยยาง ตำบลหนองบัวสะอาด ไปรวมกับตำบลห้วยยาง ต่อมาเมื่อปี 2515 ตำบลหนองบัวสะอาดได้แยกตัวออกจากตำบลห้วยยาง โดยใช้ชื่อของหนองน้ำใจกลางตำบล พื้นที่ทั้งหมด 46.4 ตารางกิโลเมตร หรือมีพื้นที่ประมาณ 30,183 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 6.86 ของพื้นที่อำเภอบัวใหญ่ทั้งหมด เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด มีที่ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอบัวใหญ่ไปทางทิศทางตะวันตกระยะทางประมาณ 15 กิโลเมตร และห่างจาก จังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 122 กิโลเมตร เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาดมีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบตามลักษณะที่ราบสูงภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทั่วไปเป็นที่ลาดเชิงไม่สม่ำเสมอมีลำห้วยยางไหลผ่านทางตอนเหนือของตำบล ลำห้วยแคนไหลผ่านมีหนองน้ำทั้งหนองน้ำธรรมชาติและหนองน้ำขุดใหม่กระจายอยู่ทั่วไป แต่ยังมีปริมาณน้ำตามลำห้วยและหนองน้ำอยู่ในปริมาณน้อยไม่เพียงพอต่อการทำเกษตรกรรม เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด แบ่งเขต

การปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน มีประชากรรวมทั้งสิ้น 6,856 คน แยกเป็น ชาย 3,426 คน หญิง 3,430 คน จำนวนครัวเรือน 1,879 โดยแยกเป็นดังนี้ ความหนาแน่นเฉลี่ย 147 คน/ตารางกิโลเมตร ประชากรส่วนใหญ่ของของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ส่วนมากประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก (อ้อย มันสำปะหลัง) การปลูกพืชสวนครัว เลี้ยงสัตว์ อาชีพ และการเดินทางไปทำงาน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอ บัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ เทศบาลหนองบัวสะอาด โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสังคมสงเคราะห์ งานสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
2. งานสังคมสงเคราะห์
3. งานสาธารณสุข
4. งานโครงสร้างพื้นฐาน

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 18 – 20 กรกฎาคม 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
4. ผลจากการประเมินในทุกตัวสามารถเป็นข้อมูลทางการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของเทศบาลมากขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาดจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2555 เดิมขึ้นอยู่กับตำบลแก้งสนามนาง (ปัจจุบัน คือ อำเภอแก้งสนามนาง) ต่อมาปี 2489 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้งตำบลด่านช้าง ตำบลหนองบัวสะอาด ได้ขึ้นอยู่กับตำบลด่านช้างและในปี 2502 กระทรวงมหาดไทยได้แบ่งเขตการปกครองตำบลห้วยยาง ตำบลหนองบัวสะอาด ไปรวมกับตำบลห้วยยาง ต่อมาเมื่อปี 2515 ตำบลหนองบัวสะอาด ได้แยกตัวออกจากตำบลห้วยยาง โดยใช้ชื่อของหนองน้ำใจกลางตำบล

2. ภูมิประเทศ / ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด มีพื้นที่ทั้งหมด 46.40 ตารางกิโลเมตร หรือมีพื้นที่ประมาณ 30,183 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 6.86 ของพื้นที่อำเภอบัวใหญ่ทั้งหมด ที่ทำการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาดมีที่ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอบัวใหญ่ไปทางทิศทางตะวันตกระยะทางประมาณ 15 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 122 กิโลเมตร เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบตามลักษณะที่ราบสูงภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทั่วไปเป็นที่ลาดเฉียงไม่สม่ำเสมอมีลำห้วยยางไหลผ่านทางตอนเหนือของตำบล ลำห้วยแคนไหลผ่าน มีหนองน้ำทั้งหนองน้ำธรรมชาติและหนองน้ำขุดใหม่กระจายอยู่ทั่วไป แต่ยังมีปริมาณน้ำตามลำห้วยและหนองน้ำอยู่ในปริมาณน้อยไม่เพียงพอต่อการทำเกษตรกรรม เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยยาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยยางและตำบลหนองแจ้งใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลโคกกระเบื้อง อำเภอบ้านเหลื่อม จังหวัดนครราชสีมา

3. เนื้อที่และเขตการปกครอง

การดำเนินงานของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ใช้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเอง สร้างความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานแก่ประชาชนในตำบลระดับหนึ่งโดยการเอาข้อมูล จปฐ. และข้อมูล กชช.2 ค เป็นพื้นฐานในการวางแผนแก้ปัญหาของตำบลหนองบัวสะอาด ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสถิติ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาดยังได้ให้ความร่วมมือกับส่วนราชการต่าง ๆ ที่มาร่วมทำงานในตำบลเป็นอย่างดีและสนับสนุนส่งเสริมการรวมกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ในตำบลโดยยึดหลักการพึ่งตนเองโดยมีหมู่บ้านในตำบลหนองบัวสะอาด จำนวน 10 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัวสะอาด	หมู่ที่ 2 บ้านหนองกระทุ่ม
หมู่ที่ 3 บ้านสระครก	หมู่ที่ 4 บ้านคลองพฤกษ์
หมู่ที่ 5 บ้านกระพี	หมู่ที่ 6 บ้านหนองยาว
หมู่ที่ 7 บ้านหนองพลวง	หมู่ที่ 8 บ้านคูขาด
หมู่ที่ 9 บ้านโสกกรัง	หมู่ที่ 10 บ้านสระพะเนียด

4. จำนวนประชากร

มีประชากรรวมทั้งสิ้น 6,856 คน แยกเป็น ชาย 3,426 คน หญิง 3,430 คน จำนวนครัวเรือน 1,879 โดยแยกเป็นดังนี้ ความหนาแน่นเฉลี่ย 147 คน/ตารางกิโลเมตร โดยแยกเป็นดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน ทั้งหมด	จำนวนราษฎร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านหนองบัวสะอาด	140	226	236	462
2	บ้านหนองกระทุ่ม	290	466	477	943
3	บ้านสระครก	309	545	576	1,121
4	บ้านคลองพฤกษ์	96	175	175	350
5	บ้านกระพี	139	286	271	557
6	บ้านหนองยาว	68	92	80	172
7	บ้านหนองพลวง	176	351	351	702
8	บ้านคูขาด	309	616	635	1,251
9	บ้านโสกกรัง	131	250	224	474
10	บ้านสระพะเนียด	221	419	405	824
รวมทั้งสิ้น		1,879	3,426	3,430	6,856

สภาพทางเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

อาชีพด้านการเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก เช่น ทำนา ทำไร่ (อ้อย , มันสำปะหลัง) การปลูกพืชผักสวนครัว เลี้ยงสัตว์ อาชีพรอง เช่น การค้าขาย การรับจ้างทั่วไป และการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ

2. การปศุสัตว์

ประชาชนประกอบอาชีพปศุสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงโค กระบือ สุกร เป็ด ไก่

3. การบริการ

สถานบริการด้านพาณิชยกรรม

- สถานีน้ำมัน	1	แห่ง (ปั้มลอยมือหมุน)
- สถานีน้ำมัน	3	แห่ง (ปั้มหัวฉีด)
- ปั้มน้ำมันหยอดเหรียญ	3	แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป	54	แห่ง (ค้าปลีก)

4. หน่วยธุรกิจ

- อุตสาหกรรม		
- โรงสี	54	แห่ง
- ร้านซ่อมยานยนต์	6	แห่ง
- ร้านซ่อมเครื่องจักรกลทางการเกษตร	-	แห่ง
- ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	-	แห่ง
- ร้านตัดเสื้อผ้า	3	แห่ง
- ลานรับซื้อผลผลิตทางการเกษตร	2	แห่ง
- โรงงานแป้งมันสำปะหลัง	1	แห่ง

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

1.1 โรงเรียนประถมศึกษา 5 แห่ง ดังนี้

ที่	ชื่อโรงเรียน	หมู่ที่	นักเรียน			ครู		
			ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
1	บ้านหนองกระทุ่ม	2	96	68	164	3	14	17
2	บ้านสระครก	3	48	51	99	6	14	20
3	บ้านกระพี้	5	25	24	49	2	5	7
4	บ้านคูขาด	8	51	53	104	3	8	11
5	บ้านหนองพลวง	7	74	68	142	3	7	10
รวม			294	264	558	17	48	65

1.2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 6 ศูนย์ ดังนี้

ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	หมู่ที่	ปีจัดตั้ง	จำนวนเด็ก			จำนวนครู/ผดต (คน)
				ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	
1	บ้านหนองบัวสะอาด	1	2539	4	6	10	1
2	บ้านหนองกระทุ่ม	2	2536	5	4	9	2
3	ทต.หนองบัวสะอาด	3	2526	10	14	24	2
4	บ้านกระพี้	5	2544	7	3	10	1
5	บ้านคูขาด	8	2544	8	10	19	2
6	บ้านสระเพี้ยด	10	2541	18	20	38	2
รวม				53	57	110	10

2. สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มี 2 แห่ง

ที่	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	หมู่ที่	บ้าน	เจ้าหน้าที่ (คน)	พื้นที่รับผิดชอบ
1	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคูขาด	8	คูขาด	8	หมู่ 1,2,3,8,9
2	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองพลวง	10	สระพะเนียด	7	หมู่ 4,5,6,7,10
รวม		2		15	10 หมู่บ้าน

การบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

ถนนลาดยาง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนหินคลุก และถนนดินลูกรัง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ถนนลาดยาง (สาย)	ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก (สาย)	ถนนหินคลุก (สาย)	ถนนดินลูกรัง (สาย)	จำนวนสายทางรวม (สาย)
1	หนองบัวสะอาด	2	10	4	1	17
2	หนองกระทุ่ม	1	11	1	1	14
3	สระครก	3	9	5	1	18
4	คลองพฤกษ์	1	8	-	3	12
5	กระพี	-	11	2	2	15
6	หนองยาว	2	5	1	3	11
7	หนองพลวง	2	7	2	1	12
8	คูขาด	2	10	1	2	15
9	โสกไร่	1	9	2	-	12
10	สระพะเนียด	2	6	1	2	11
รวม		16	86	19	16	137
ถนนเชื่อมระหว่างตำบล			-	6	-	6
ถนนในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น			-	-	-	-

2. การประปา

ประชาชนในตำบลหนองบัวสะอาดส่วนใหญ่ใช้น้ำประปาหมู่บ้าน

3. การไฟฟ้า

การให้บริการด้านไฟฟ้าของตำบลหนองบัวสะอาดมีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้านแต่มีบางครัวเรือนที่อยู่ในที่ห่างไกลหรืออยู่ในไร่นาไฟฟ้าขยายไปไม่ถึงเนื่องจากขาดเงินสมทบและงบประมาณของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาดมีอยู่อย่างจำกัด

4. การสื่อสาร

ประชาชนส่วนใหญ่ใช้การติดต่อสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และใช้โทรศัพท์สาธารณะแต่น้อยไม่เพียงพอเนื่องจากบางหมู่บ้านไม่มีคู่สาย และโทรศัพท์เคลื่อนที่บางแห่งไม่มีสัญญาณ

ข้อมูลอื่น ๆ

1. ลักษณะภูมิอากาศ

- ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่ เดือนมิถุนายน- กันยายน อุณหภูมิโดยเฉลี่ย 32 องศาเซลเซียส
- ฤดูแล้งเริ่มตั้งแต่ เดือนตุลาคม - กุมภาพันธ์ ของปีถัดไป อุณหภูมิโดยเฉลี่ย 18 องศาเซลเซียส

2. ลักษณะการใช้ที่ดิน

การใช้ประโยชน์จากที่ดินประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการประกอบอาชีพทางการเกษตรกรรม เช่นทำนา ทำไร่ นอกนั้นเป็นที่พักอาศัย และเป็นพื้นที่สาธารณะประโยชน์

3. ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำภายในตำบลหนองบัวสะอาด จะมีหนองน้ำธรรมชาติและหนองน้ำขุดใหม่กระจายอยู่ทั่วไปเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค ภายในชุมชน / หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้าน และมีลำห้วยแคน ลำห้วยหวาย และลำห้วยยาง เพื่อใช้ในการทำเกษตรกรรม

4. ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาดจะเป็นประเภทป่าแดง ป่าโคก ซึ่งมีพื้นที่ป่าชุมชนจำนวน 3 แห่ง คือโคกโสกกบ เนื้อที่ 649 ไร่ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัวสะอาด ป่าโคกหนองขี้หิน เนื้อที่ 347 ไร่ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 5 บ้านกระพี้ ป่าโคกหนองโดน เนื้อที่ 440 ไร่ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 บ้านสระครก และป่าช้าบ้านสระครก เนื้อที่ 74 ไร่ รวมเนื้อที่ 1,510 ไร่

5. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

5.1 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัด/ สำนักสงฆ์ จำนวน 12 แห่ง

5.2 ประเพณีและงานประจำปี

วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ

- ประเพณีบุญบั้งไฟ ประมาณเดือนพฤษภาคม กิจกรรมแห่เซิ้งบั้งไฟเพื่อขอฝน
- ประเพณีบุญเบิกบ้าน ประมาณเดือนพฤษภาคม กิจกรรมประชาชนร่วมกันทำบุญ

ที่หมู่บ้าน

- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือนเมษายน กิจกรรมมีการรดน้ำดำหัว ขอพรจากผู้ใหญ่ในหมู่บ้าน หรือผู้สูงอายุ และเล่นกิจกรรมกีฬาพื้นบ้าน
- มีการจัดงานเพื่ออนุรักษ์ประเพณีลอยกระทง ของทุกหมู่บ้าน กิจกรรม แห่เทียนเข้าพรรษา จัดในระหว่างเดือนแปด ไทยของทุกปี
- งานวันสำคัญเนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ เช่นงานวันเด็ก งานวันเยาวชน เป็นต้น
- งานรัฐพิธี เช่นวันเฉลิมพระชนมพรรษา วันปิยมหาราช เป็นต้น โดยเทศบาลตำบลจัดคนเข้าร่วมพิธีที่ว่าการอำเภอบัวใหญ่

5.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการเลี้ยงไหมและการทอผ้าไหม วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

6. ทรัพยากรธรรมชาติ

6.1 น้ำ

แหล่งน้ำที่สำคัญ คือลำห้วยแคน ลำห้วยหวาย และลำห้วยยาง

6.2 ป่าไม้

ทรัพยากรป่าไม้ มีพื้นที่ป่าชุมชนจำนวน 3 แห่ง คือโคกโสภณบก เนื้อที่ 649 ไร่ ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัวสะอาด ป่าโคกหนองขี้หิน เนื้อที่ 347 ไร่ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 5 บ้านกระพี้ ป่าโคกหนองโดน เนื้อที่ 440 ไร่ ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 3 บ้านสระครก และป่าช้าบ้านสระครก เนื้อที่ 74 ไร่ รวมเนื้อที่ 1,510 ไร่ ซึ่งชาวบ้านได้เข้าไปเก็บหาสมุนไพรและเป็นแหล่งอาหารจำพวกพืชผักธรรมชาติ เช่นเห็ดชนิดต่าง ๆ ผักหวาน ไม่มดแดง สัตว์เล็กจำนวนพวก แย่ อึ่ง กระต่าย รวมถึงแมลงที่ชาวบ้านนิยมนำมาทำเป็นอาหารนอกจากนี้ยังใช้เป็นพื้นที่เลี้ยงสัตว์อีกด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการโดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 6,856 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ ได้แก่ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสังคมสงเคราะห์ งานสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน

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 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. บ้านหนองบัวสะอาด	462	27
2. บ้านหนองกระทุ่ม	943	55
3. บ้านสระครก	1,121	65
4. บ้านคลองพุกษ์	350	20
5. บ้านกระพี	557	33
6. บ้านหนองยาว	172	10
7. บ้านหนองพลวง	702	41
8. บ้านคูขาด	1,251	73
9. บ้านโสกริง	474	28
10. บ้านสระพะเนียด	824	48
รวม	6,856	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 18 – 20 กรกฎาคม 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

ร้อยละ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5

ร้อยละ		คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	70	4
ไม่เกินร้อยละ	65	3
ไม่เกินร้อยละ	60	2
ไม่เกินร้อยละ	55	1
ไม่เกินร้อยละ	50	0

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.5 และเพศชาย ร้อยละ 46.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 37.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 29.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

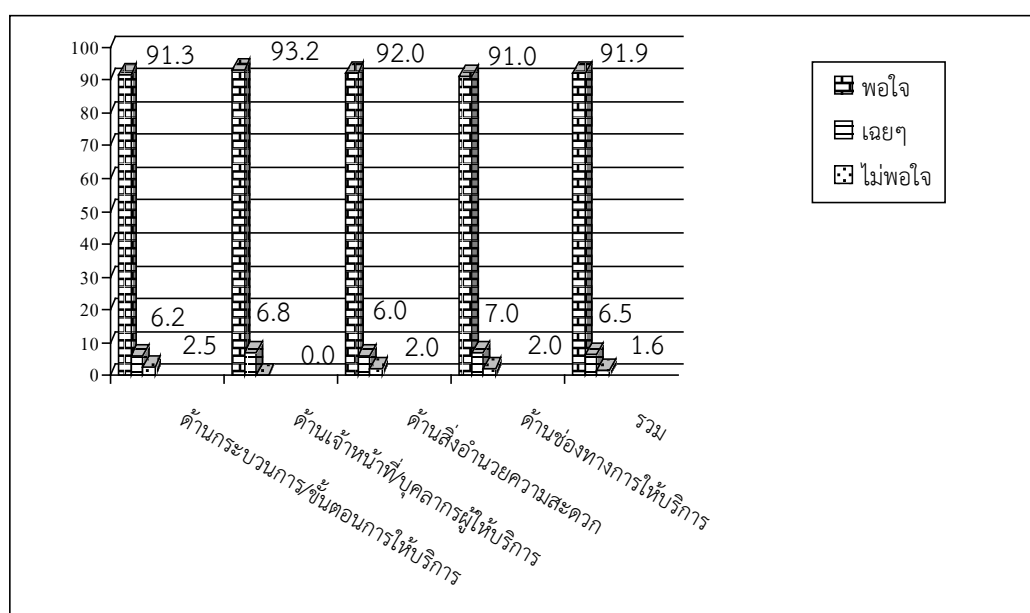
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	186	46.5
	หญิง	214	53.5
อายุ	18-30 ปี	40	10.0
	31-45 ปี	150	37.5
	46-60 ปี	164	41.0
	61 ปีขึ้นไป	46	11.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน	116	29.0
	ประถมศึกษา	144	36.0
	มัธยมศึกษา	92	23.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	36	9.0
	ปริญญาตรี	8	2.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	24	6.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	14	3.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	36	9.0
	รับจ้างทั่วไป	88	22.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	66	16.5
	เกษตรกร/ประมง	144	36.0
	ว่างงาน	18	4.5
งานที่ใช้บริการ	งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	148	37.0
	งานสังคมสงเคราะห์	70	17.5
	งานสาธารณสุข	155	38.8
	งานโครงสร้างพื้นฐาน	27	6.7
	รวม	400	100

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.9 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	365	91.3	25	6.2	10	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	373	93.2	27	6.8	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	368	92.0	24	6.0	8	2.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	364	91.0	28	7.0	8	2.0
รวมเฉลี่ย	368	91.9	26	6.5	6	1.6

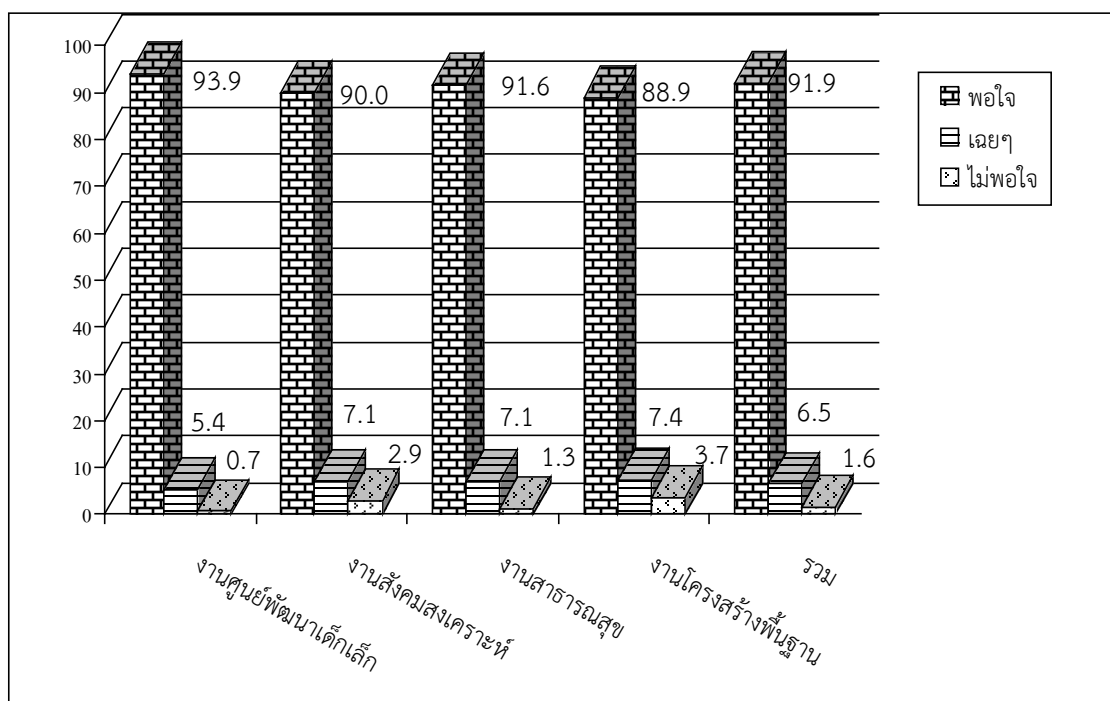


แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 93.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานสาธารณสุข ร้อยละ 91.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) และงานโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 88.9 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	139	93.9	9	8	5.4	1	0.7
งานสังคมสงเคราะห์	63	90.0	8	5	7.1	2	2.9
งานสาธารณสุข	142	91.6	9	11	7.1	2	1.3
งานโครงสร้างพื้นฐาน	24	88.9	8	2	7.4	1	3.7
รวม	368	91.9	9	26	6.5	6	1.6



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

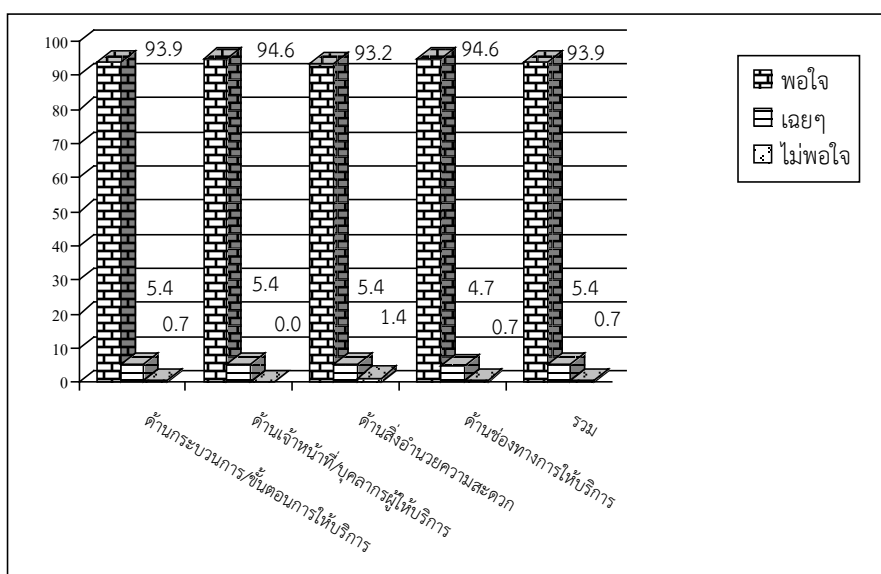
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 93.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.6 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยภาพรวมและรายด้าน

งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	139	93.9	8	5.4	1	0.7
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	140	94.6	8	5.4	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	138	93.2	8	5.4	2	1.4
ด้านช่องทางการให้บริการ	140	94.6	7	4.7	1	0.7
รวมเฉลี่ย	139	93.9	8	5.4	1	0.7



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.1.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 98.6 รองลงมาคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.9 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	139	93.9	9	6.1	0	0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	135	91.2	11	7.4	2	1.4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	138	93.2	10	6.8	0	0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	146	98.6	2	1.4	0	0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	142	95.9	5	3.4	1	0.7
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	135	91.2	10	6.8	3	2.0
รวมเฉลี่ย	139	93.9	8	5.4	1	0.7

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 95.9 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 94.6 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	138	93.2	10	6.8	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	136	91.9	11	7.4	1	0.7
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	140	94.6	8	5.4	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	140	94.6	8	5.4	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	142	95.9	6	4.1	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	143	96.6	5	3.4	0	0
รวมเฉลี่ย	140	94.6	8	5.4	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 94.6 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	140	94.6	8	5.4	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	136	91.9	9	6.1	3	2.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	138	93.2	8	5.4	2	1.4
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	134	90.5	10	6.8	4	2.7
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	142	95.9	4	2.7	2	1.4
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	136	91.9	12	8.1	0	0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	139	93.9	7	4.7	2	1.4
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	140	94.6	5	3.4	3	2.0
รวมเฉลี่ย	138	93.2	8	5.4	2	1.4

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.9 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ

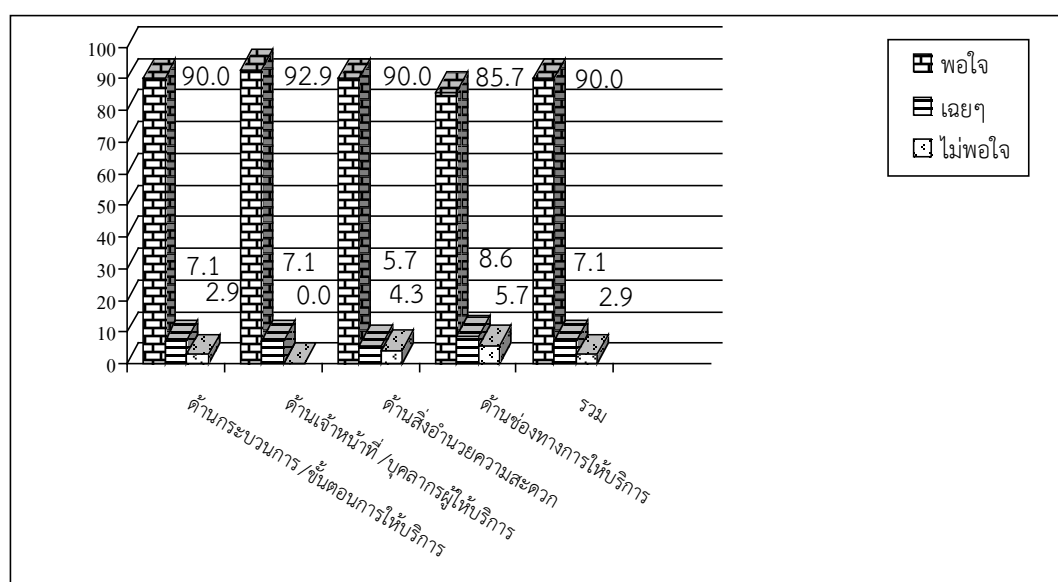
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	136	91.9	11	7.4	1	0.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	139	93.9	8	5.4	1	0.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	139	93.9	8	5.4	1	0.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	142	95.9	4	2.7	2	1.4
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	143	96.6	4	2.7	1	0.7
รวมเฉลี่ย	140	94.6	7	4.7	1	0.7

3.2 งานสังคมสงเคราะห์

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ ตามลำดับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานสังคมสงเคราะห์	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	63	90.0	5	7.1	2	2.9
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	65	92.9	5	7.1	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	63	90.0	4	5.7	3	4.3
ด้านช่องทางการให้บริการ	60	85.7	6	8.6	4	5.7
รวมเฉลี่ย	63	90.0	5	7.1	2	2.9



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานสังคมสงเคราะห์

3.2.2 งานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 91.4 และความเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ร้อยละ 88.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	61	87.1	7	10	2	2.9
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	62	88.6	5	7.1	3	4.3
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	60	85.7	8	11.4	2	2.9
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	68	97.1	2	2.9	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับการบริการ แต่ละขั้นตอน	64	91.4	4	5.7	2	2.9
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	62	88.6	4	5.7	4	5.7
รวมเฉลี่ย	63	90	5	7.1	2	2.9

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ตามลำดับ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 92.9 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65	92.9	5	7.1	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	63	90.0	6	8.6	1	1.4
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	61	87.1	9	12.9	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	64	91.4	6	8.6	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	65	92.9	5	7.1	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	70	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	65	92.9	5	7.1	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 91.4 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	61	87.1	7	10.0	2	2.9
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	59	84.3	6	8.6	5	7.1
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	63	90.0	4	5.7	3	4.3
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	62	88.6	5	7.1	3	4.3
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	60	85.7	6	8.6	4	5.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	64	91.4	4	5.7	2	2.9
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	64	91.4	3	4.3	3	4.3
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	70	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	63	90.0	4	5.7	3	4.3

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 85.7 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ

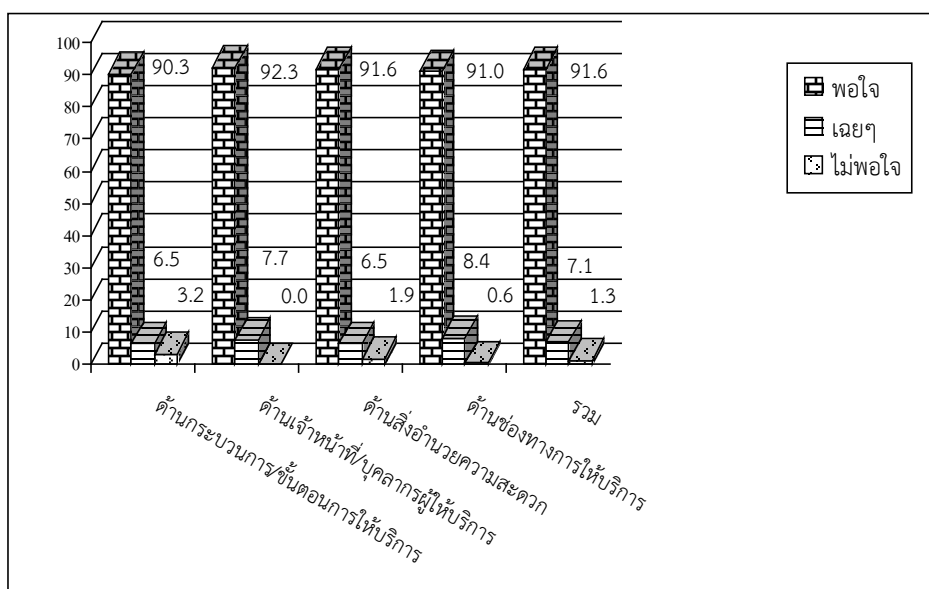
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	58	82.9	7	10	5	7.1
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	60	85.7	6	8.6	4	5.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	59	84.3	6	8.6	5	7.1
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	62	88.6	5	7.1	3	4.3
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	60	85.7	6	8.6	4	5.7
รวมเฉลี่ย	60	85.7	6	8.6	4	5.7

3.3 งานสาธารณสุข

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 91.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.3 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	140	90.3	10	6.5	5	3.2
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	143	92.3	12	7.7	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	142	91.6	10	6.5	3	1.9
ด้านช่องทางการให้บริการ	141	91.0	13	8.4	1	0.6
รวมเฉลี่ย	142	91.6	11	7.1	2	1.3



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานสาธารณสุข

3.3.2 งานสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 91.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	138	89.0	13	8.4	4	2.6
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	140	90.3	10	6.5	5	3.2
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	141	91.0	9	5.8	5	3.2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	142	91.6	10	6.5	3	1.9
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน	141	91.0	9	5.8	5	3.2
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	139	89.7	9	5.8	7	4.5
รวมเฉลี่ย	140	90.3	10	6.5	5	3.2

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 94.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 93.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	139	89.7	15	9.7	1	0.6
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	140	90.3	15	9.7	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	141	91.0	13	8.4	1	0.6
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	145	93.5	10	6.5	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	145	93.5	10	6.5	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	147	94.8	8	5.2	0	0
รวมเฉลี่ย	143	92.3	12	7.7	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 92.3 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 91.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	141	91	11	7.1	3	1.9
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	144	92.9	9	5.8	2	1.3
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	141	91.0	12	7.7	2	1.3
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	143	92.3	9	5.8	3	1.9
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	140	90.3	11	7.1	4	2.6
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	142	91.6	9	5.8	4	2.6
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	144	92.9	9	5.8	2	1.3
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	142	91.6	9	5.8	4	2.6
รวมเฉลี่ย	142	91.6	10	6.5	3	1.9

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 91.6 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

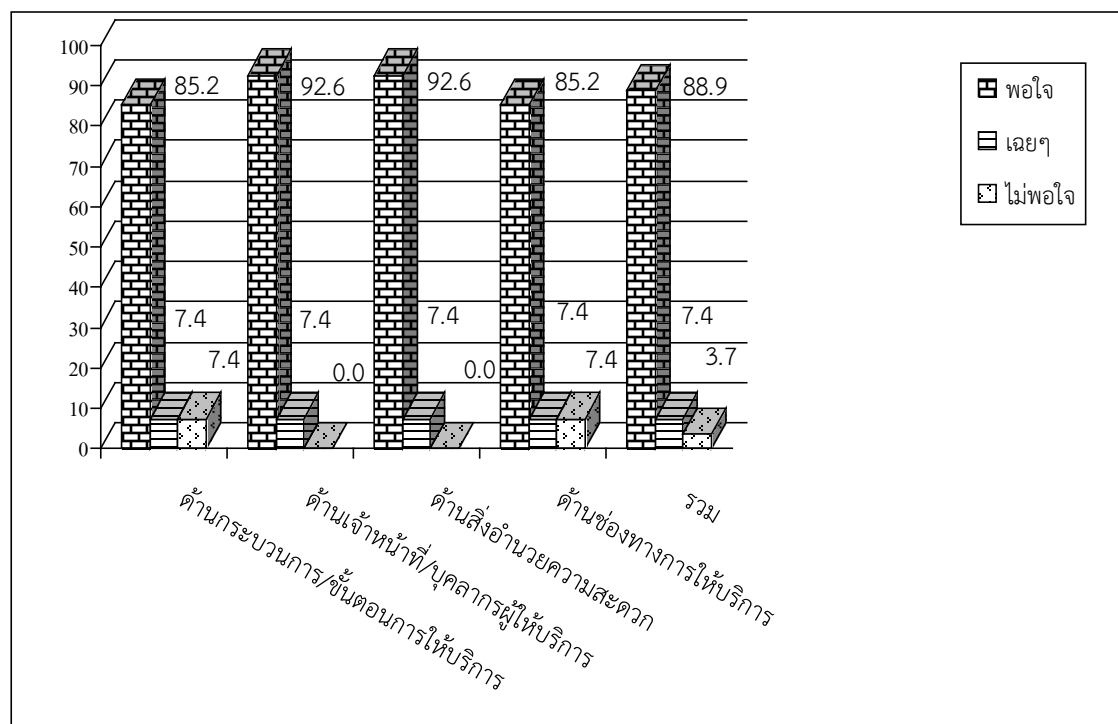
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	140	90.3	15	9.7	0	0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	139	89.7	16	10.3	0	0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	141	91.0	12	7.7	2	1.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	144	92.9	11	7.1	0	0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	142	91.6	11	7.1	2	1.3
รวมเฉลี่ย	141	91.0	13	8.4	1	0.6

3.4 งานโครงสร้างพื้นฐาน

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 88.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมและรายด้าน

งานโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	23	85.2	2	7.4	2	7.4
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	25	92.6	2	7.4	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	25	92.6	2	7.4	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	23	85.2	2	7.4	2	7.4
รวมเฉลี่ย	24	88.9	2	7.4	1	3.7



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานโครงสร้างพื้นฐาน

3.4.2 งานโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง ร้อยละ 92.6 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 85.2 และความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 81.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	23	85.2	2	7.4	2	7.4
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	22	81.5	2	7.4	3	11.1
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	23	85.2	2	7.4	2	7.4
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	25	92.6	2	7.4	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	23	85.2	2	7.4	2	7.4
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	22	81.5	2	7.4	3	11.1
รวมเฉลี่ย	23	85.2	2	7.4	2	7.4

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.3 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 92.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	23	85.2	4	14.8	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	23	85.2	2	7.4	2	7.4
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	25	92.6	2	7.4	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	25	92.6	2	7.4	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	26	96.3	1	3.7	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	27	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	25	92.6	2	7.4	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 92.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	23	85.2	4	14.8	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	23	85.2	2	7.4	2	7.4
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	25	92.6	2	7.4	0	0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	24	88.9	2	7.4	1	3.7
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	26	96.3	1	3.7	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	27	100	0	0	0	0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	25	92.6	2	7.4	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	24	88.9	3	11.1	0	0
รวม	25	92.6	2	7.4	0	0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.9 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 85.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 81.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	22	81.5	3	11.1	2	7.4
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	23	85.2	2	7.4	2	7.4
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	22	81.5	2	7.4	3	11.1
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	24	88.9	2	7.4	1	3.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	23	85.2	2	7.4	2	7.4
รวมเฉลี่ย	23	85.2	2	7.4	2	7.4

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. การจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรจัดหลักสูตรให้มีการพัฒนาทักษะให้เด็กมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม
2. ควรจะดูแลผู้สูงอายุ คนเร่ร่อน และคนไร้บ้านให้ทั่วถึง เนื่องจากยังมีผู้สูงอายุ คนเร่ร่อน และคนไร้บ้าน ที่ไม่ได้รับการดูแลไม่ทั่วถึง
3. การให้บริการของโรงพยาบาล ควรจะพัฒนาในด้าน ๆ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรมีการตรวจสอบความเสียหายของไฟถนน และพื้นผิวถนนเป็นระยะ ๆ เนื่องจากมีหลายจุดชำรุดและไม่ได้รับการซ่อมแซม

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ใน 4 งาน ได้แก่ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสังคมสงเคราะห์ งานสาธารณสุข และงานโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด ระหว่างวันที่ 18 – 20 กรกฎาคม 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.5 และเพศชาย ร้อยละ 46.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 37.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน ร้อยละ 29.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาต อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาต อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 91.9 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 93.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานสาธารณสุข ร้อยละ 91.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 90.0 (8 คะแนน) และงานโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 88.9 (8 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาต อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 93.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.6 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ

3.1.2 งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 98.6 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับความบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.9 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 95.9 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 94.6 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.9 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ

3.2 งานสังคมสงเคราะห์

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ ตามลำดับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ

3.2.2 งานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 91.4 และความเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ร้อยละ 88.6 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ตามลำดับ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 92.9 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 91.4 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 85.7 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.3 ตามลำดับ

3.3 งานสาธารณสุข

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 91.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.3 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ

3.3.2 งานสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 91.6 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 91.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 90.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 94.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 93.5 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 92.3 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 91.6 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.6 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.0 ตามลำดับ

3.4 งานโครงสร้างพื้นฐาน

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 88.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.2 ตามลำดับ

3.4.2 งานโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง ร้อยละ 92.6 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 85.2 และความเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 81.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.3 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 92.6 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 92.6 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด งานโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 88.9 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 85.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความรวดเร็วในการให้บริการของ ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 81.5 ตามลำดับ

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. การจัดการเรียนการสอนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรจัดหลักสูตรให้มีการพัฒนาทักษะให้เด็กมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม
2. ควรจะดูแลผู้สูงอายุ คนเร่ร่อน และคนไร้บ้านให้ทั่วถึง เนื่องจากยังมีผู้สูงอายุ คนเร่ร่อน และคนไร้บ้าน ที่ไม่ได้รับการดูแลไม่ทั่วถึง
3. การให้บริการของโรงพยาบาล ควรจะพัฒนาในด้าน ๆ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ควรมีการตรวจสอบความเสียหายของไฟถนน และพื้นผิวถนนเป็นระยะ ๆ เนื่องจากมีหลายจุดชำรุดและไม่ได้รับการซ่อมแซม

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครอง ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2558). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ.
- อรทัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี:สถาบันพระปกเกล้า
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความพึงพอใจ

**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองบัวสะอาด
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565**

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|--------------------------|--|---|
| 1. เพศ | 1. ☐ ชาย | 2. ☐ หญิง |
| 2. อายุ | 1. ☐ ต่ำกว่า 18 ปี | 2. ☐ 18-30 ปี |
| | 3. ☐ 31-45 ปี | 4. ☐ 46-60 ปี 5. ☐ 61 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. ☐ ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. ☐ ประถมศึกษา |
| | 3. ☐ มัธยมศึกษา | 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| | 5. ☐ ปริญญาตรี | 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | 1. ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| | 3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| | 5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา | 6. ☐ รับจ้างทั่วไป |
| | 7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. ☐ เกษตรกร/ประมง |
| | 9. ☐ ว่างาน | 10. ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. ☐ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | |
| | 2. ☐ งานสังคมสงเคราะห์ | |
| | 3. ☐ งานสาธารณสุข | |
| | 4. ☐ งานโครงสร้างพื้นฐาน | |

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 ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหนองบัวระอาต อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

