



# รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
<http://rdi.rbu.ac.th>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ  
อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
พ.ศ. 2565

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

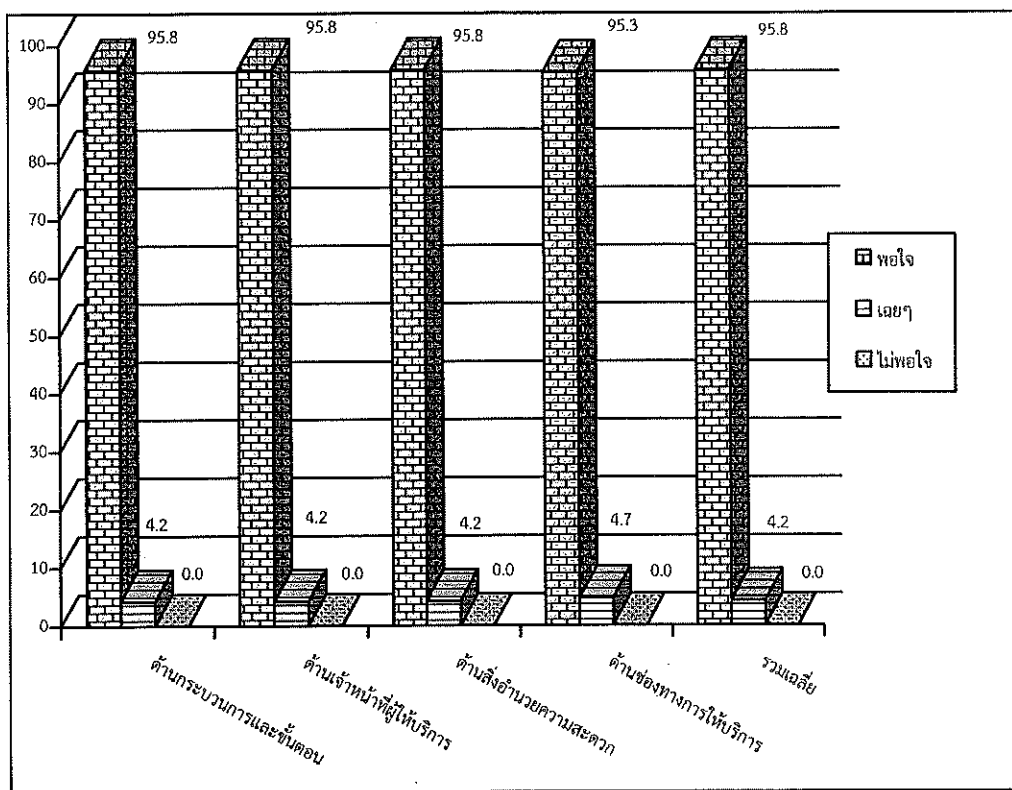
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 355 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 8 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ระหว่างวันที่ 9-11 กันยายน พ.ศ. 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 26.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.0 และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 27.8 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 19.5

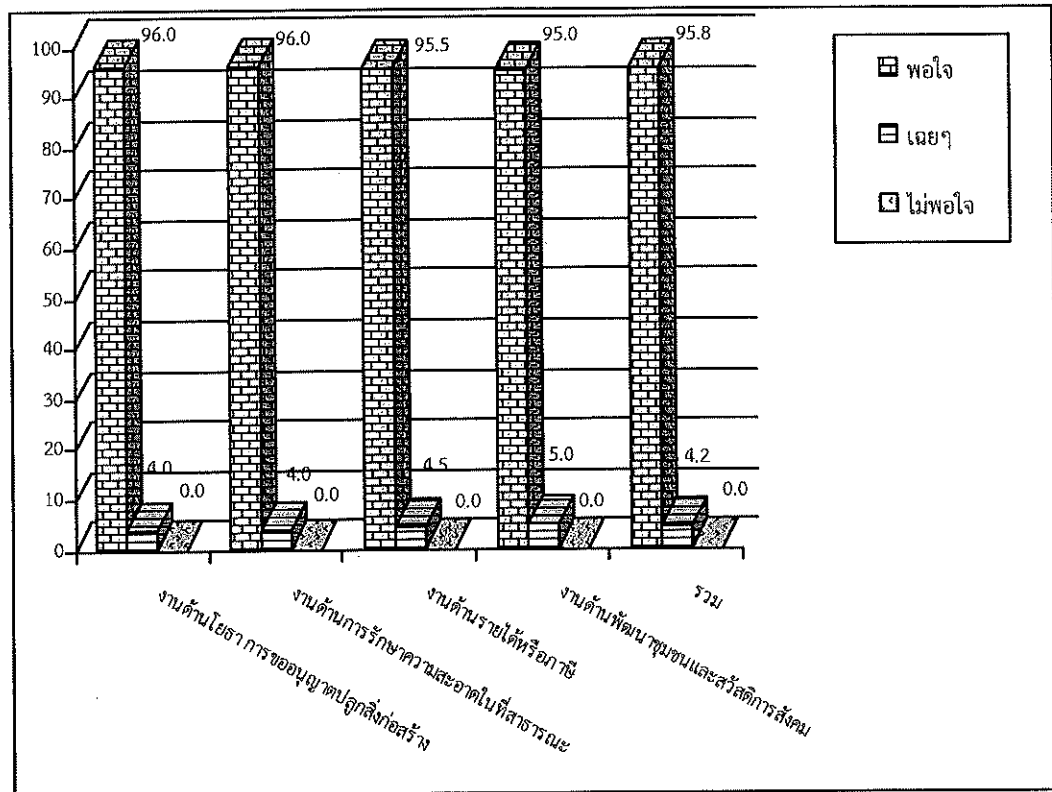
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวนเท่ากับ 2 ด้าน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 96.0 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ ร้อยละเอียงตั้งแผนภูมิ 2

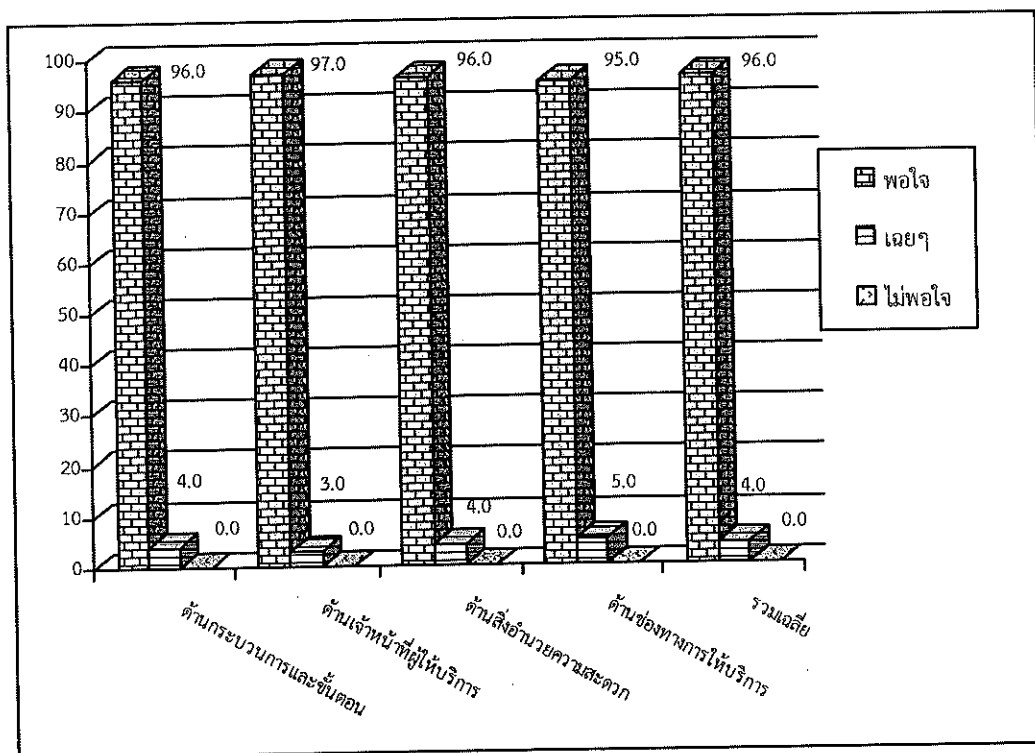


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ  
อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

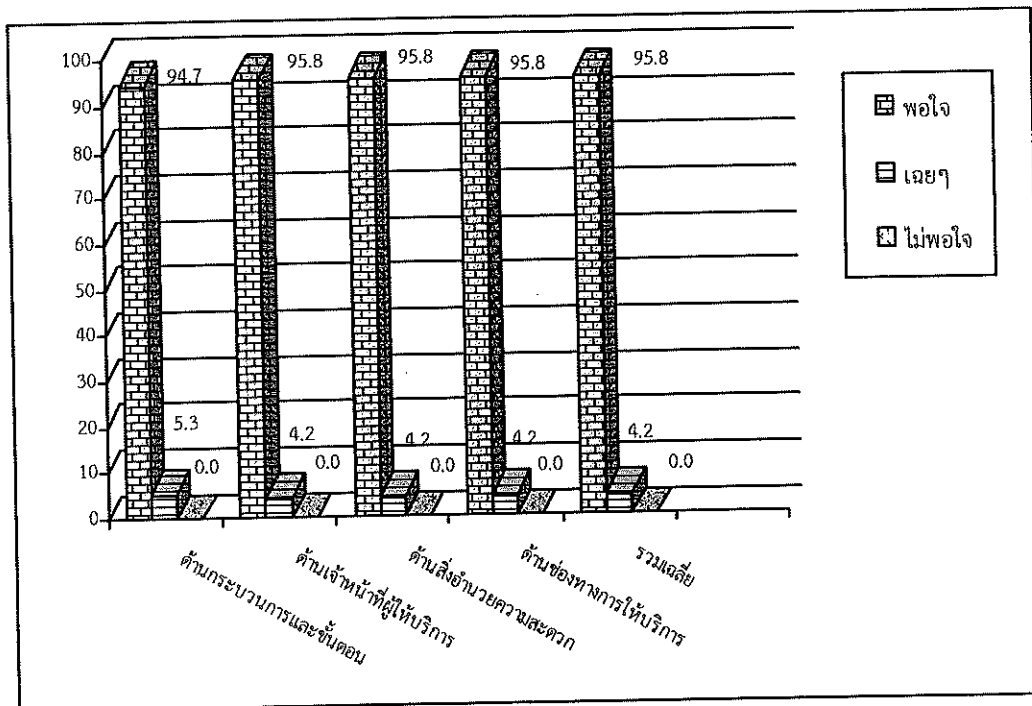
ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ ร้อยละเฉลี่ยดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3. งานด้านรายได้หรือภาษี

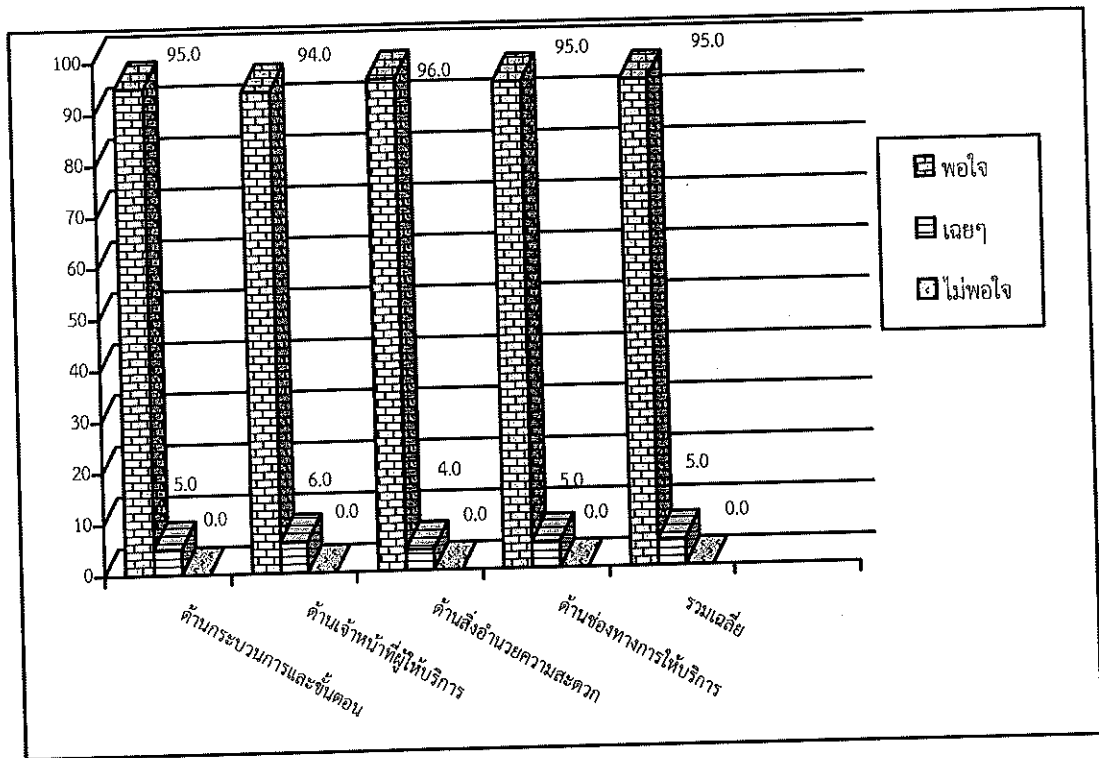
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี

#### 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

## ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญเป็นอย่างดีอย่างต่อเนื่อง โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

4.1 การสำรวจเส้นทางสัญจรไปมาและดำเนินการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อให้สามารถใช้งานได้ตลอดเส้นทางภายในหมู่บ้านและถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน พร้อมติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตลอดเส้นทาง

4.2 การปรับคุณภาพน้ำประปาโดยจัดสรรงบประมาณสนับสนุนระบบกรองน้ำที่มีคุณภาพเพื่อให้น้ำที่ใช้สำหรับการอุปโภคบริโภคให้มีคุณภาพที่ดี ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น สามารถนำมาใช้ได้อย่างปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ซ
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฏ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ.....</b>	<b>4</b>
ด้านกายภาพ.....	4
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	7
ประชากร.....	8
สภาพทางสังคม.....	8
ระบบบริการพื้นฐาน.....	11
ระบบเศรษฐกิจ.....	13
ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม.....	14
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	14
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....</b>	<b>16</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	16
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	18

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน.....	19
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	19
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	23
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	43
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน.....	44
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	44
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	45
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	45
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	50
เอกสารอ้างอิง.....	51
ภาคผนวก.....	52
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน.....	58

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ.....	17
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	20
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	22
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	23
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	24
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	25
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	26
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	27
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	28

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	29
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	30
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	31
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	32
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน.....	33
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	34
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	35
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	36
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	37
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน.....	38
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	40
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	42

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	22
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	23
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....	28
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี.....	33
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	38

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง มีความเข้มแข็งในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม จริยธรรม และมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วน โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทัน่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง 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 ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

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

ตำบลไทยเจริญ เป็นตำบลหนึ่งใน 9 ตำบลของอำเภอหนองบุญมาก ซึ่งแยกจากตำบลสารภี และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย แยกเขตการปกครองเป็นตำบลไทยเจริญ เมื่อปี พ.ศ. 2526 จัดตั้งเป็นสภาตำบลไทยเจริญ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 8 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะจากสภาตำบลไทยเจริญเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ตามประกาศลงวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 มีผลบังคับเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2542

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 9-11 กันยายน พ.ศ. 2565

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

# สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ

### ด้านกายภาพ

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลไทยเจริญ เป็นตำบลหนึ่งใน 9 ตำบลของอำเภอหนองบุญมาก ซึ่งแยกจากตำบลสารภี และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย แยกเขตการปกครองเป็นตำบลไทยเจริญ เมื่อปี พ.ศ. 2526 จัดตั้งเป็นสภาตำบลไทยเจริญ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 8 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะจากสภาตำบลไทยเจริญเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ตามประกาศ ลงวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 มีผลบังคับเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2542

มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถื่นใกล้เคียง 4 ตำบล ดังนี้

ทิศเหนือ	จรด	ตำบลสารภี อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	จรด	ตำบลบุกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
ทิศตะวันตก	จรด	ตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	จรด	ตำบลหนองบุญมาก อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา

โดยตำบลไทยเจริญอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศ ตะวันออกเป็นระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร

มีอาณาเขตดังนี้

**ทิศเหนือ** ติดต่อกับตำบลสารภี อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้น จากคลองเมือง บริเวณพิกัด TB 225345 ไปทางทิศตะวันออกผ่านทุ่งนาของหมู่บ้านถึงลำเหมือง บริเวณพิกัด TB 238346 ผ่านลำเหมืองไปตามทุ่งนาของหมู่บ้านถึงลำน้ำจ๊กราช บริเวณพิกัด TB 262342 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามลำน้ำจ๊กราช สิ้นสุดที่ฝายน้ำล้นกันลำน้ำจ๊กราช บริเวณพิกัด TB 276334 รวมระยะทางด้านทิศเหนือ ประมาณ 5.5 กิโลเมตร

**ทิศตะวันออก** ติดต่อกับตำบลบุกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีแนวเขตเริ่มต้น จากฝายน้ำล้นกันลำน้ำจ๊กราช บริเวณพิกัด TB 276334 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านทุ่งนา และแนวป่าทางทิศใต้ของบ้านสระขาง ตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก ไปทางทิศใต้ตามแนวป่า ของบ้านสามัคคีพัฒนา-บ้านโนนสะอาด ตำบลไทยเจริญ เชื่อมกับถนนสายหนองมัน-โคกสว่าง แยกไปตาม มาบทุ่งนาทางทิศใต้ ถึงหนองมัน สิ้นสุดที่ป้ายเขตจังหวัดนครราชสีมา กับจังหวัดบุรีรัมย์ (ช่วงกิโลเมตร ที่ 33-34 บนถนนทางหลวงแผ่นดินสาย โชคชัย-เดชอุดม) บริเวณพิกัด TB 268276 รวมระยะทาง ด้านทิศตะวันออกประมาณ 7 กิโลเมตร

**ทิศใต้** ติดต่อกับตำบล หนองบุญมาก อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากป้ายเขตจังหวัดนครราชสีมา กับจังหวัดบุรีรัมย์ (ช่วงกิโลเมตร ที่ 33-34 บนถนนทางหลวงแผ่นดินสายโชคชัย-เดชอุดม) บริเวณพิกัด TB 268276 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามแนวกึ่งกลางถนนทางหลวงแผ่นดินสายโชคชัย-เดชอุดม ผ่านบ้านซับตะคร้อ ตำบลไทยเจริญ สิ้นสุดที่สะพานคลองเมือง (ช่วงหลักกิโลเมตรที่ 28-29 บนถนนทางหลวงแผ่นดินสายโชคชัย-เดชอุดม) บริเวณพิกัด TB 224292 รวมระยะทางด้านทิศใต้ ประมาณ 4.9 กิโลเมตร

**ทิศตะวันตก** ติดต่อกับตำบลบ้านใหม่ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสะพานคลองเมือง (ช่วงหลักกิโลเมตรที่ 28-29 บนถนนทางหลวงแผ่นดินสายโชคชัย-เดชอุดม) บริเวณพิกัด TB 224292 ไปทางทิศเหนือตามแนวคลองเมือง บริเวณพิกัด TB 226304 ไปทางทิศ ตะวันออก ผ่านทุ่งนาของหมู่บ้านเมือง ตำบลบ้านใหม่ ถึงคลองน้อย บริเวณพิกัด TB 234304 ไปทางทิศเหนือตามแนวคลองน้อย ถึงคลองคูเก่าบรรจบกับคลองน้อยและคลองเมือง บริเวณพิกัด TB 235316 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงตามแนวคลองคูเก่า บริเวณพิกัด TB 243317 ไปทางทิศเหนือตามแนวคลองชุด บริเวณพิกัด TB 243324 ไปทางทิศตะวันตกตามแนวคลองชุด บรรจบกับคลองเมือง สิ้นสุดที่คลองเมือง บริเวณพิกัด TB 225345 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตก ประมาณ 8.5 กิโลเมตร

**เนื้อที่** ตำบลไทยเจริญ มีพื้นที่ตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยประมาณ 18,260 ไร่ หรือ 29.22 ตารางกิโลเมตร เขตปกครององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ เป็นตำบลค่อนข้างเล็ก โดยมีเนื้อที่แยกเป็นรายหมู่บ้านดังนี้

**พื้นที่แยกเป็นรายหมู่บ้าน**

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่	ร้อยละ
1	ทรัพย์เจริญ	1,725	9.45
2	สระสำราญ	3,604	19.74
3	ซับประดู่	1,255	6.87
4	สามัคคีพัฒนา	1,675	9.17
5	สระขาง	2,675	14.65
6	ซับตะคร้อ	1,780	9.75
7	โนนสะอาด	2,953	16.17
8	ไทยเจริญ	2,593	14.20
	รวม	18,260	100

## ด้านการเมือง/การปกครอง

### เขตการปกครอง

ตำบลไทยเจริญแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 8 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 6 บ้านขับตะคร้อ	ผู้ปกครอง นายวิษยะ ปวรศิริฤกุล	กำนัน
หมู่ที่ 1 บ้านทรัพย์เจริญ	ผู้ปกครอง นายพรชัย ขอบจิตร	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านสระสำราญ	ผู้ปกครอง นายสมส่วน ทิมกระโทก	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านขับประดู่	ผู้ปกครอง นายวีระ แดงกระโทก	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านสามัคคีพัฒนา	ผู้ปกครอง นายโชคชัย จันขุน	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านสระขาง	ผู้ปกครอง นายพิสิษฐ์ หนูแหยม	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านโนนสะอาด	ผู้ปกครอง นายจรัญ ต้นกระโทก	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านไทยเจริญ	ผู้ปกครอง นายคมกริช นาอุดม	ผู้ใหญ่บ้าน

### การเลือกตั้ง

ตำบลไทยเจริญได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านการเมือง/การปกครอง และได้รับความร่วมมือจากประชาชนเป็นอย่างดี อาทิเช่น ในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่น ในปี พ.ศ. 2555 มีรายละเอียดดังนี้

- ผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสิ้น 2,151 คน มาใช้สิทธิเลือกตั้งจำนวน 1,548 คน คิดเป็นร้อยละ 71.91

- ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสิ้น 2,144 คน แยกเป็นชาย 1,036 คน หญิง 1,108 คน

- บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน จำนวน 15 บัตร คิดเป็นร้อยละ 0.97 (เลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)

- บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน จำนวน 2 บัตร คิดเป็นร้อยละ 0.13 (เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล)

- บัตรเสีย จำนวน 44 บัตร คิดเป็นร้อยละ 2.84 (เลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)

- บัตรเสีย จำนวน 25 บัตร คิดเป็นร้อยละ 1.62 (เลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล)

ปัจจุบันนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากคำสั่ง คสช. และยังไม่มีการเลือกตั้ง

บุคลากรครู มีทั้งหมด 12 คน แยกเป็น ชาย 4 คน หญิง 8 คน ดังนี้

1. นายมาณัฐพล อุปวงศ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน
2. นางสาวพนาวัน พิกุลทอง ตำแหน่ง ครู ค.ศ. 3
3. นางสาวดวงกมล เป็นผาสุก ตำแหน่ง ครู ค.ศ. 1
4. นางสาวสุภักดิ์ศิริ แก้วมาพะเนา ตำแหน่ง ครู ค.ศ. 1
5. นางสาวนิตยา พันธุ์อินป้อ ตำแหน่ง ครู ค.ศ. 1
6. นางสาวสุพัทธนาพร แสนคำ ตำแหน่ง ครู ค.ศ. 1
7. นายจีรศักดิ์ บุญถึง ตำแหน่ง ครู ค.ศ. 1
8. นางสาวกนกกาญจน์ เยื้องไธสง ตำแหน่ง พนักงานราชการ
9. นายประวิทย์ แสงกระโทก ตำแหน่ง ครูพี่เลี้ยงเด็กพิการ
10. นางสาวศรินธร ปาทาน ตำแหน่ง ครูธุรการ
11. นางสาวพิมพ์ประภา เดชกระโทก ตำแหน่ง ครูอัตราจ้าง
12. นางสาวภริษญา สังข์ด่านจาก ตำแหน่ง แม่ครัว
13. นายประนอม ขอมมีกลาง ตำแหน่ง ลูกจ้างชั่วคราวภารโรง

โรงเรียนบ้านสระขาง

ข้อมูลจำนวนนักเรียนโรงเรียนบ้านสระขาง

ชั้น/ปี	ชาย	หญิง	รวม
อ.2	2	6	8
อ.3	3	1	4
ป.1	0	2	2
ป.2	0	1	1
ป.3	1	1	2
ป.4	2	0	2
ป.5	0	5	5
ป.6	4	0	4
รวม	12	16	28

บุคลากรครู มีทั้งหมด 5 คน แยกเป็น ชาย 2 คน หญิง 3 คน ดังนี้

1. นางภูเพชร์ บุญดี ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน
2. นางสาวโชติกา อึ้งประภา ตำแหน่ง ครูผู้ช่วย
3. นายปวิวัติ จันทร์นุกูล ตำแหน่ง ครูผู้ช่วย

4. นางสาวกันยาวีร์ กองแก้ว ตำแหน่ง ครูธุรการ  
 5. นายเพชรเพ็ญ ศรีนาคา ตำแหน่ง นักการภารโรง

**ศูนย์ศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลไทยเจริญ**

มีการเรียนการสอน 3 ระดับ คือ ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีนักเรียนที่เข้าเรียนในศูนย์การเรียนชุมชน จำนวน 52 คน โดยมีนายสุขสรรค์ ชุตกระโทก ตำแหน่งครู กศน.ตำบล เป็นผู้รับผิดชอบ และใช้ห้องประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญเป็นสถานที่จัดการเรียนการสอน

**การจัดการศึกษา**

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ได้ดำเนินการตามโครงการถ่ายโอนภารกิจจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ซึ่งปฏิบัติตามนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 77 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 มาตรา 30 กระทรวงศึกษาธิการ มีนโยบายถ่ายโอนการจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการในปีการศึกษา 2547 โดยให้โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ งดรับเด็กอนุบาล 3 ขวบเข้าเรียน แต่ให้ความร่วมมือกับท้องถิ่นในการจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ โดยสนับสนุนด้านอาคารสถานที่ ด้านวิชาการและครูอัตราจ้างหรือครูผู้สอนให้ช่วยดำเนินการสอนต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนเด็กก่อนวัยเรียนอนุบาล 2-5 ขวบ จำนวน 3 ห้อง ติดกับโรงเรียนบ้านซับตะคร้อ ตำบลไทยเจริญ มีบุคลากรครูดูแลเด็กอนุบาล จำนวน 4 คน และมีเด็กอนุบาล 3-5 ขวบ รวมทั้งสิ้น 30 คน

**ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (อนุบาล 3 ขวบ)**

ปีการศึกษา 2564		
ชาย	หญิง	รวม
17	13	30

**สาธารณสุข**

ตำบลไทยเจริญ มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านซับตะคร้อ ตั้งอยู่ที่บ้านซับตะคร้อ หมู่ที่ 6 โดยมีบุคลากรดังนี้

- นางปราณี มวยดี พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล)
- นางสาววิชิตา เพ็ญสูงเนิน นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
- นางวารินทร์ สีนามวงศ์ธนนันท์ เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขปฏิบัติการ

- |                           |                               |
|---------------------------|-------------------------------|
| 4. นางกัลยา เกียนสันเทียะ | ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย |
| 5. นางสุภาพร ปลั่งกลาง    | ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย |
| 6. นายสายัณห์ สอนพูน      | เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล       |
| 7. นางฉลอง จงจอหอ         | ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย            |

#### อาชญากรรม

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ตำบลไทยเจริญยังไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นในเขตพื้นที่  
ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในชุมชนของตำบลไทยเจริญ จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรหนองบุญมาก  
ได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ ว่าในเขตตำบลไทยเจริญมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้ายาเสพติด เนื่องจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ  
และประชาชนในพื้นที่ หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ  
และได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่ เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส  
การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี  
ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

#### การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ

#### ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

##### การคมนาคมขนส่ง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็น  
ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหาร  
มีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย

##### การไฟฟ้า

เขตตำบลไทยเจริญ เป็นชุมชนชนบท แต่ระบบการไฟฟ้าขยายทั่วถึงทั้งตำบล ประชากรมีไฟฟ้าใช้  
ครบทุกหลังคาเรือน ทำให้ประชาชนมีสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ครบทุกครัวเรือน

## การประปา

ประชาชนในตำบลไทยเจริญ ส่วนใหญ่มีการใช้น้ำประปาจากระบบประปาหมู่บ้านซึ่งได้รับการบริการด้านการประปาจากส่วนราชการหลายแห่ง รวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ จัดตั้งเอง จำนวน 8 หมู่บ้าน ประมาณ 922 ครัวเรือน โดยคิดการใช้น้ำประปา 100% ของประชากร หมู่บ้านที่มีระบบประปาหมู่บ้านแล้ว

หมู่ที่ 1 ระบบประปาหมู่บ้าน จัดตั้งโดยกรมทรัพยากรธรณี หมู่บ้านดำเนินการเองมีครัวเรือนที่ใช้น้ำจำนวน 99 ครัวเรือน

หมู่ที่ 2 ระบบประปาหมู่บ้าน จัดตั้งโดย อบต.ไทยเจริญ และดำเนินการโดย อบต.ไทยเจริญ มีครัวเรือนที่ใช้น้ำจำนวน 105 ครัวเรือน

หมู่ที่ 3 ระบบประปาหมู่บ้าน จัดตั้งโดยกรมทรัพยากรธรณี มีครัวเรือนที่ใช้น้ำ 74 ครัวเรือน

หมู่ที่ 4 ระบบประปาหมู่บ้าน จัดตั้งโดย อบต.ไทยเจริญ หมู่บ้านดำเนินการเอง มีครัวเรือนที่ใช้น้ำจำนวน 77 ครัวเรือน

หมู่ที่ 5 ระบบประปาหมู่บ้าน จัดตั้งโดย อบต.ไทยเจริญ และดำเนินการโดย อบต.ไทยเจริญ มีครัวเรือนที่ใช้น้ำ จำนวน 80 ครัวเรือน

หมู่ที่ 6 ระบบประปาหมู่บ้าน จัดตั้งโดยกรมโยธาธิการ และอบต.ไทยเจริญ โดยหมู่บ้านดำเนินการเอง มีผู้ใช้น้ำจำนวน 317 ครัวเรือน

หมู่ที่ 7 ระบบประปาหมู่บ้าน จัดตั้งโดย อบต.ไทยเจริญ และดำเนินการโดย อบต.ไทยเจริญ มีครัวเรือนที่ใช้น้ำจำนวน 92 ครัวเรือน

หมู่ที่ 8 ระบบประปาหมู่บ้าน จัดตั้งโดย อบต.ไทยเจริญ หมู่บ้านดำเนินการเอง มีครัวเรือนที่ใช้น้ำจำนวน 78 ครัวเรือน

## โทรศัพท์

1. สถานีขยายสัญญาณโทรคมนาคม จำนวน 1 แห่ง
2. ตู้โทรศัพท์ จำนวน - ตู้
3. หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการได้ครอบคลุมร้อยละ 100 ของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ในเขตตำบลไทยเจริญไม่มีที่ทำการไปรษณีย์ และไม่มีบริการท่ารถขนส่ง

## เส้นทางคมนาคม

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 80 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอ

## ระบบเศรษฐกิจ

### การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง อ้อย ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย ร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

### การประมง

(ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีการประมง)

### การปศุสัตว์

- เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยง

ไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

### การบริการ

โรงแรม	-	แห่ง
ร้านอาหาร	10	แห่ง
ศูนย์อินเทอร์เน็ตตำบล	1	แห่ง

### การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่าง ๆ ในชุมชนและร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตอำเภอหนองบุญมาก

### อุตสาหกรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลไทยเจริญไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม

### การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กิจการพาณิชย์	17	แห่ง
ร้านค้าต่าง ๆ	25	แห่ง
ฟาร์มหมู, ฟาร์มไก่, ฟาร์มเห็ด	3	แห่ง

กลุ่มอาชีพ มีจำนวน 3 กลุ่ม

1. กลุ่มหัตถกรรมจักสาน หมู่ที่ 4
2. กลุ่มทอเสื่อกก หมู่ที่ 5
3. กลุ่มเพาะเห็ดฟาง หมู่ 9

## แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรแรงงานในพื้นที่ โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25-50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ และพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย

## ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

### การนับถือศาสนา

- ประชาชนในพื้นที่นับถือศาสนาพุทธ มีวัด 2 แห่ง ได้แก่

1. วัดไตรสรिमงคล (วัดซัดตะคร้อ) หมู่ที่ 6
2. วัดบ้านสระขาง หมู่ที่ 5

### ประเพณีและงานประจำปี

- |                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่         | ประมาณเดือนมกราคม           |
| - ประเพณีสงกรานต์              | ประมาณเดือนเมษายน           |
| - ประเพณีทำบุญกลางบ้าน         | ประมาณเดือนพฤษภาคม          |
| - ประเพณีลอยกระทง              | ประมาณเดือนตุลาคม พฤศจิกายน |
| - ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา | ประมาณเดือนกรกฎาคม ตุลาคม   |

### ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือนและจำหน่ายนอกพื้นที่ และวิธีการทอเสื่อจากต้นกก

ภาษาถิ่น ประชาชนในพื้นที่ใช้ภาษาโคราชเป็นภาษาถิ่น

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก เครื่องจักสานที่ทำจากไม้ไผ่

## ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำ ที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากแหล่งน้ำในหมู่บ้าน ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้
2. ป่าไม้ ในเขตตำบลไทยเจริญมีป่าพื้นที่ป่าชุมชนอยู่ที่ บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 7
3. ภูเขา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีภูเขา

4. คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ด้านการจัดการขยะได้ดำเนินการแก้ไขปัญห โดยองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการจัดหางบขะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ ในพื้นที่ของตนเอง และที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ในชุมชนให้ร่มรื่นสวยงาม และน่าอยู่ เพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ และขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมี รายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 3,114 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไทยเจริญ ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 355 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เลือกหมู่บ้านทั้งหมด 8 หมู่บ้าน

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้านจากขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 8 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ทรัพย์เจริญ	336	50
2	สระสำราญ	370	50
3	ชัยประดู่	251	40
4	สามัคคีพัฒนา	330	50
5	สระขาง	275	50
6	ชัยตะคร้อ	991	60
7	โนนสะอาด	339	50
8	ไทยเจริญ	222	50
รวม		3,114	400

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉย ๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่  
รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง  
วันที่ 9-11 กันยายน พ.ศ. 2565

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจ  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนก  
ตามงานที่มารับบริการ 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
ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
ไม่เกินร้อยละ 50	0

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

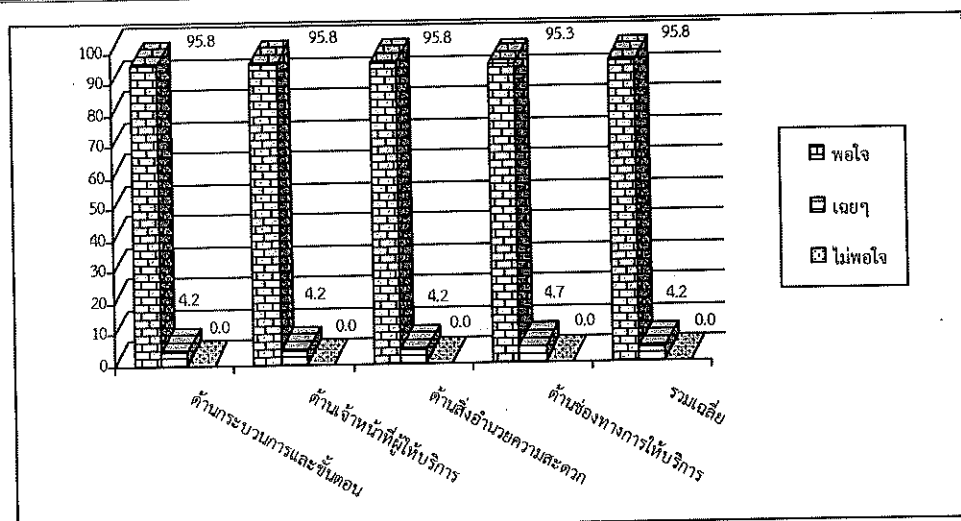
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	188	47.0
	หญิง	212	53.0
2อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.0
	18-30 ปี	76	19.0
	31-45 ปี	104	26.0
	46-60 ปี	155	38.8
	61 ปีขึ้นไป	65	16.2
	ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	95
	ประถมศึกษา	132	33.0
	มัธยมศึกษา	139	34.8
	อนุปริญญา	22	5.5
	ปริญญาตรี	12	3.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	3.8
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	39	9.8
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	45	11.3
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	60	15.0
	นักเรียน นักศึกษา	10	2.5
	รับจ้างทั่วไป	42	10.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	78	19.5
	เกษตรกร/ประมง	111	27.8
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	25.0
	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	105	26.3
	งานด้านรายได้หรือภาษี	95	23.8
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	383	95.8	17	4.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	383	95.8	17	4.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	383	95.8	17	4.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	381	95.3	19	4.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	383	95.8	17	4.2	0	0.0

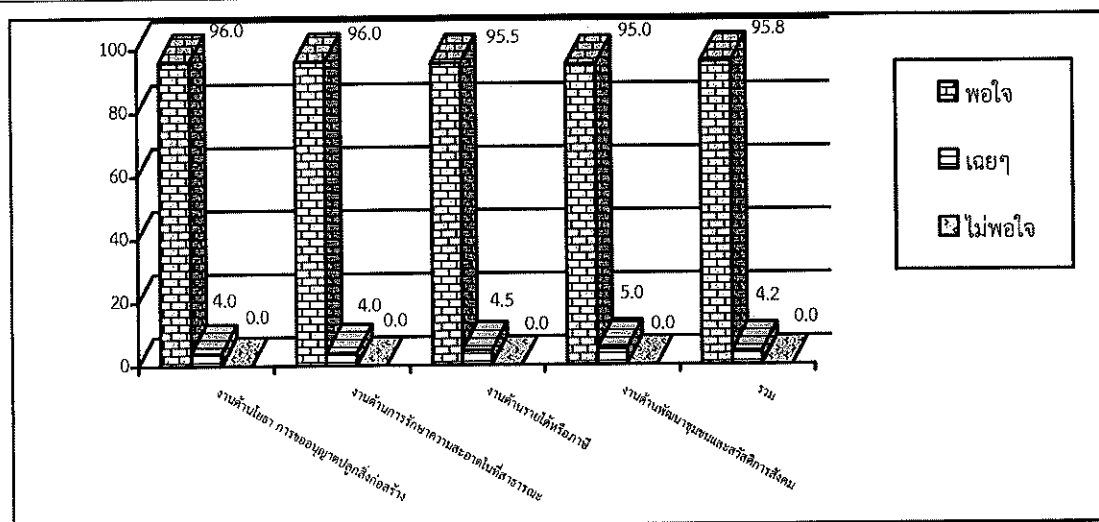


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 2 ด้าน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 96.0 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	96	96.0	10	4	4.0	0	0.0
งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	101	96.0	10	4	4.0	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	91	95.5	10	4	4.5	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	95	95.0	9	5	5.0	0	0.0
รวม	383	95.8	10	17	4.2	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.0 และความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	98	98.0	2	2.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99	99.0	1	1.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	96	96.0	4	4.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	97	97.0	3	3.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96	96.0	4	4.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	90	90.0	10	10.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>96</b>	<b>96.0</b>	<b>4</b>	<b>4.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 98.0 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96	96.0	4	4.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99	99.0	1	1.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96	96.0	4	4.0		0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	98	98.0	2	2.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	96	96.0	4	4.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	97	97.0	3	3.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>97</b>	<b>97.0</b>	<b>3</b>	<b>3.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	100	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	95	95.0	5	5.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96	96.0	4	4.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94	94.0	6	6.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95	95.0	5	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	94	94.0	6	6.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94	94.0	6	6.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	100	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	96	96.0	4	4.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.0 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

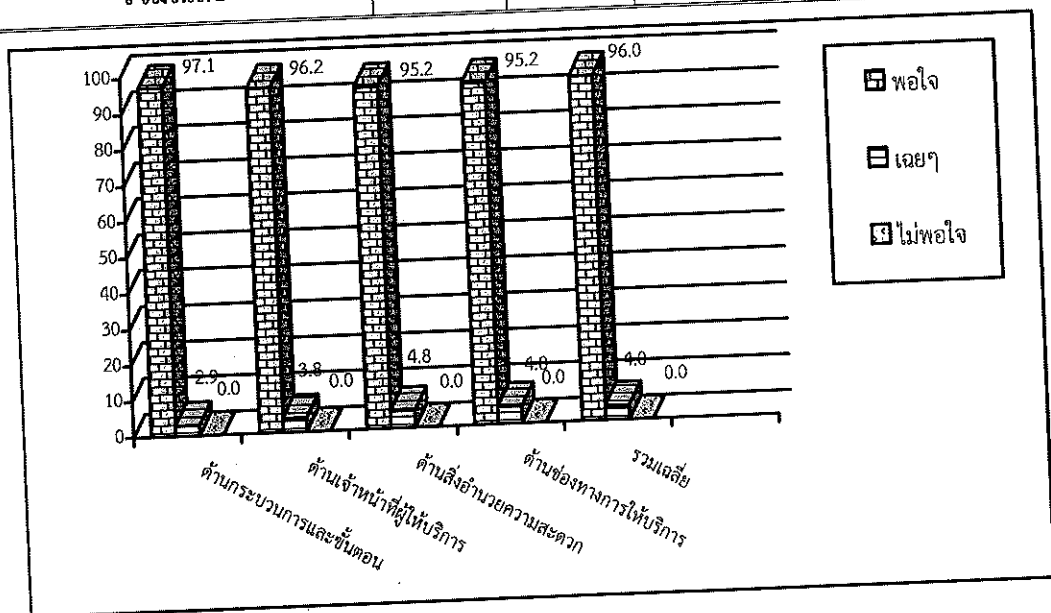
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	95	95.0	5	5.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	94	94.0	6	6.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	95	95.0	5	5.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	93	93.0	7	7.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	98	98.0	2	2.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>95</b>	<b>95.0</b>	<b>5</b>	<b>5.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	102	97.1	3	2.9	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	101	96.2	4	3.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	100	95.2	5	4.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	100	95.2	5	4.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	100	96.0	4	4.0	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

### 3.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.1 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	103	98.1	2	1.9	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	101	96.2	4	3.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	104	99.0	1	1.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	102	97.1	3	2.9	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	101	96.2	4	3.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	101	96.2	4	3.8	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>102</b>	<b>97.1</b>	<b>3</b>	<b>2.9</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.1 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100	95.2	5	4.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	104	99.0	1	1.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	103	98.1	2	1.9	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	99	94.3	6	5.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	98	93.3	7	6.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	102	97.1	3	2.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	101	96.2	4	3.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.1 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.1 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	102	97.1	3	2.9	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	98	93.3	7	6.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	101	96.2	4	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	100	95.2	5	4.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	98	93.3	7	6.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	98	93.3	7	6.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	100	95.2	5	4.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	103	98.1	2	1.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	100	95.2	5	4.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	99	94.3	6	5.7	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	98	93.3	7	6.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	102	97.1	3	2.9	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	101	96.2	4	3.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	100	95.2	5	4.8	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>100</b>	<b>95.2</b>	<b>5</b>	<b>4.8</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	91	95.8	4	4.2	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	90	94.7	5	5.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	87	91.6	8	8.4	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)	85	89.5	10	10.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	92	96.8	3	3.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	95	100.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>90</b>	<b>94.7</b>	<b>5</b>	<b>5.3</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.9 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91	95.8	4	4.2	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88	92.6	7	7.4	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	93	97.9	2	2.1	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	90	94.7	5	5.3	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	90	94.7	5	5.3	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>91</b>	<b>95.8</b>	<b>4</b>	<b>4.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	90	94.7	5	5.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	93	97.9	2	2.1	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	89	93.7	6	6.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	89	93.7	6	6.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	91	95.8	4	4.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	90	94.7	5	5.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	92	96.8	3	3.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	91	95.8	4	4.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.8 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

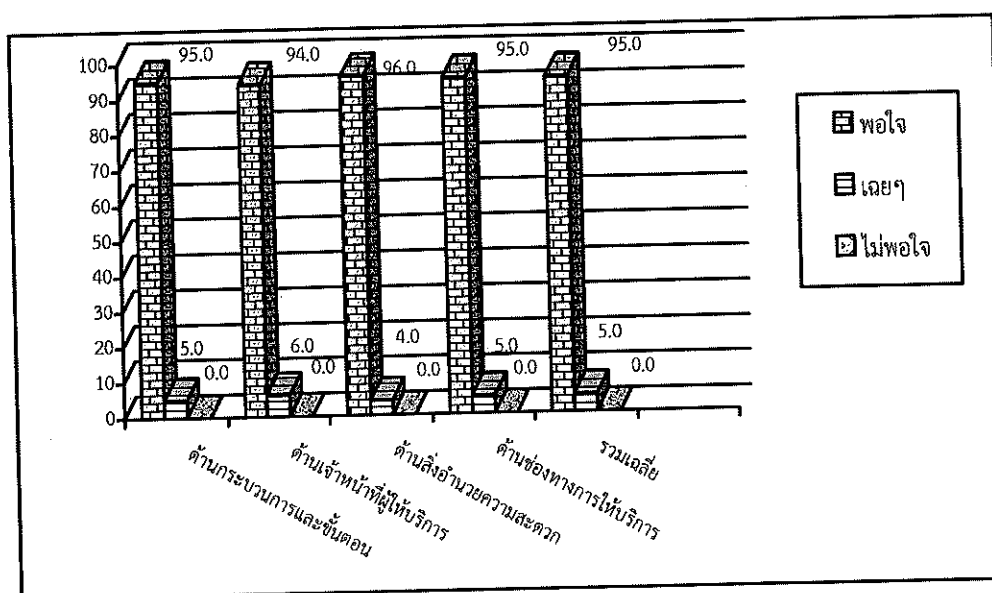
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	92	96.8	3	3.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	89	93.7	6	6.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	90	94.7	5	5.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	91	95.8	4	4.2	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	93	97.9	2	2.1	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>91</b>	<b>95.8</b>	<b>4</b>	<b>4.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	95	95.0	5	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94	94.0	6	6.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96	96.0	4	4.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	95	95.0	5	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	95	95.0	5	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

### 3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.0 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94	94.0	6	6.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	97	97.0	3	3.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	98	98.0	2	2.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	93	93.0	7	7.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	93	93.0	7	7.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	95	95.0	5	5.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>95</b>	<b>95.0</b>	<b>5</b>	<b>5.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93	93.0	7	7.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96	96.0	4	4.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95	95.0	5	5.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	93	93.0	7	7.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	94	94.0	6	6.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	93	93.0	7	7.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	94	94.0	6	6.0	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.0 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	100	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	99	99.0	1	1.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	94	94.0	6	6.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93	93.0	7	7.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96	96.0	4	4.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	97	97.0	3	3.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93	93.0	7	7.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	96	96.0	4	4.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	96	96.0	4	4.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.0 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการ เคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	97	97.0	3	3.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	96	96.0	4	4.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ	95	95.0	5	5.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	93	93.0	8	8.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม	94	94.0	7	7.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	95	95.0	5	5.0	0	0.0

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญเป็นอย่างดีอย่างต่อเนื่อง โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

4.1 การสำรวจเส้นทางสัญจรไปมาและดำเนินการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อให้สามารถใช้งานได้ตลอดเส้นทางภายในหมู่บ้านและถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน พร้อมติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตลอดเส้นทาง

4.2 การปรับคุณภาพน้ำประปาโดยจัดสรรงบประมาณสนับสนุนระบบกรองน้ำที่มีคุณภาพเพื่อให้น้ำที่ใช้สำหรับการอุปโภคบริโภคให้มีคุณภาพที่ดี ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น สามารถนำมาใช้ได้อย่างปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 355 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 8 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ ระหว่างวันที่ 9-11 กันยายน พ.ศ. 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 26.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 34.8 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.0 และประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 27.8 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 19.5

## ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 2 ด้าน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 96.0 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ

## ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1.1 ชื่อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมา มีจำนวนเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

### 1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ชื่อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.0 และความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ

#### 1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ชื่อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทาง

ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 98.0 และความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ

### 1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

### 1.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไทยเจริญ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.0 รองลงมาจำนวนเท่ากับ 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการ ของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

## 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

2.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

### 2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

#### 2.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.1 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.1 ตามลำดับ

## 2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.1 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.1 ตามลำดับ

## 2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.1 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.1 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

## 2.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

## 3. งานด้านรายได้หรือภาษี

3.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.7 ตามลำดับ

### 3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

#### 3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ

ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

### 3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.9 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

### 3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.8 ตามลำดับ

### 3.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.8 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

## 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

## 4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

### 4.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.0 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

### 4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

### 4.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.0 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ

### 4.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.0 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

## ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญเป็นอย่างดีอย่างต่อเนื่อง โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้

1. การสำรวจเส้นทางสัญจรไปมาและดำเนินการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อให้สามารถใช้งานได้ตลอดเส้นทางภายในหมู่บ้านและถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน พร้อมติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตลอดเส้นทาง

2. การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาโดยจัดสรรงบประมาณสนับสนุนระบบกรองน้ำที่มีคุณภาพเพื่อให้น้ำที่ใช้สำหรับการอุปโภคบริโภคให้มีคุณภาพที่ดี ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น สามารถนำมาใช้ได้อย่างปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

## เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง  
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2564). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัด  
นครราชสีมา. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ. (2565). ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยเจริญ  
อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา. เอกสารอัดสำเนา.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

## ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

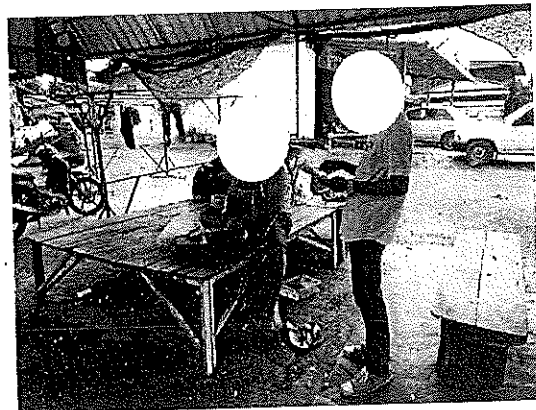
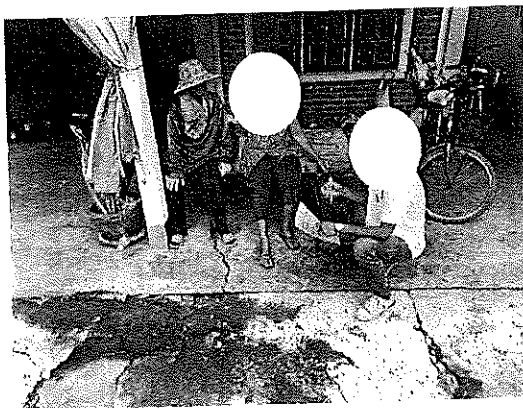
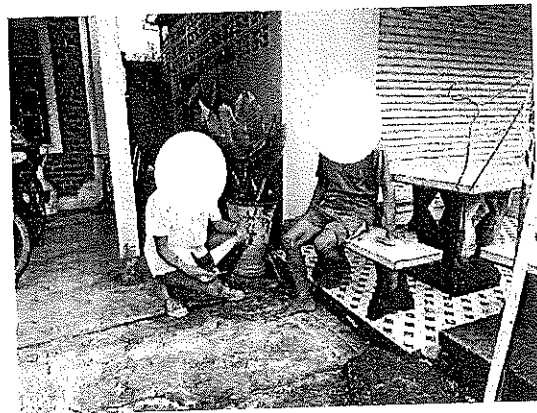
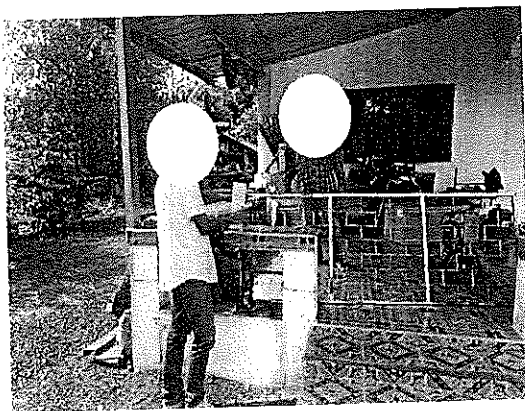
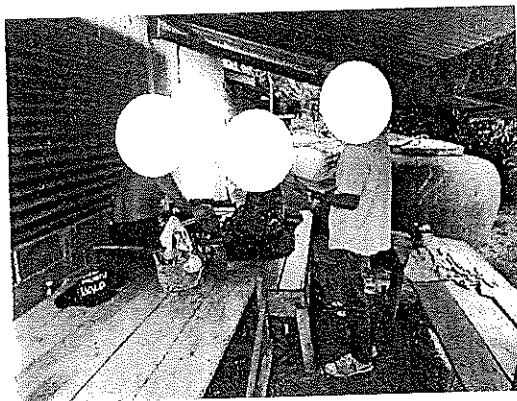
ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ ☺	ค่อนข้างพอใจ ☺	เฉย ๆ ☹	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
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					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
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					
<b>4. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อกาปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาคผนวก ข  
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๘๑๑/ ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. ผศ.ดร.อดิสร	เนาวนนท์	ที่ปรึกษา
<b>คณะกรรมการฝ่ายดำเนินงาน</b>		
๑. ผศ.ดร.รัฐกรณ์	คิดการ	ประธานกรรมการ
๒. รองคณบดีที่รับผิดชอบด้านวิจัยทุกคณะ		กรรมการ
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.ชยพล	ธงภักดี	กรรมการ
๕. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน	กรรมการ
๖. ดร.สิริกร	กรมโพธิ์	กรรมการ
๗. ผศ.สุภาวดี	มณีเนตร	กรรมการ
๘. นางสาวนันทฎา	มณฑล	กรรมการ
๙. ผศ.ดร.วาสนา	ภานุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นายกฤษฎา	พลายหมื่นไวย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

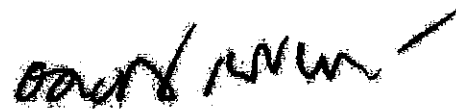
- หน้าที่
๑. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
  ๒. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
  ๓. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ
  ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
  ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร ตรวจสอบรูปเล่มและออกแบบปกรายงาน

- |                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|
| ๑. ผศ.ดร.วาสนา ภาณุรักษ์     | ประธานกรรมการ              |
| ๒. ผศ.ดร.นิรันดร์ คงฤทธิ     | กรรมการ                    |
| ๓. ผศ.ดร.วรารุช ธนะมูล       | กรรมการ                    |
| ๔. ผศ.ดร.จิรัฐพร ไทยงูเหลือม | กรรมการ                    |
| ๕. นางสาววรรณษา แสนลำ        | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๖. นายวิศมาศ ภัคดีกุล        | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

- หน้าที่
๑. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้องแม่นยำ
  ๒. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินของ อบต. แต่ละแห่ง

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)  
อธิการบดี