รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2565

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำนวน 400 คน

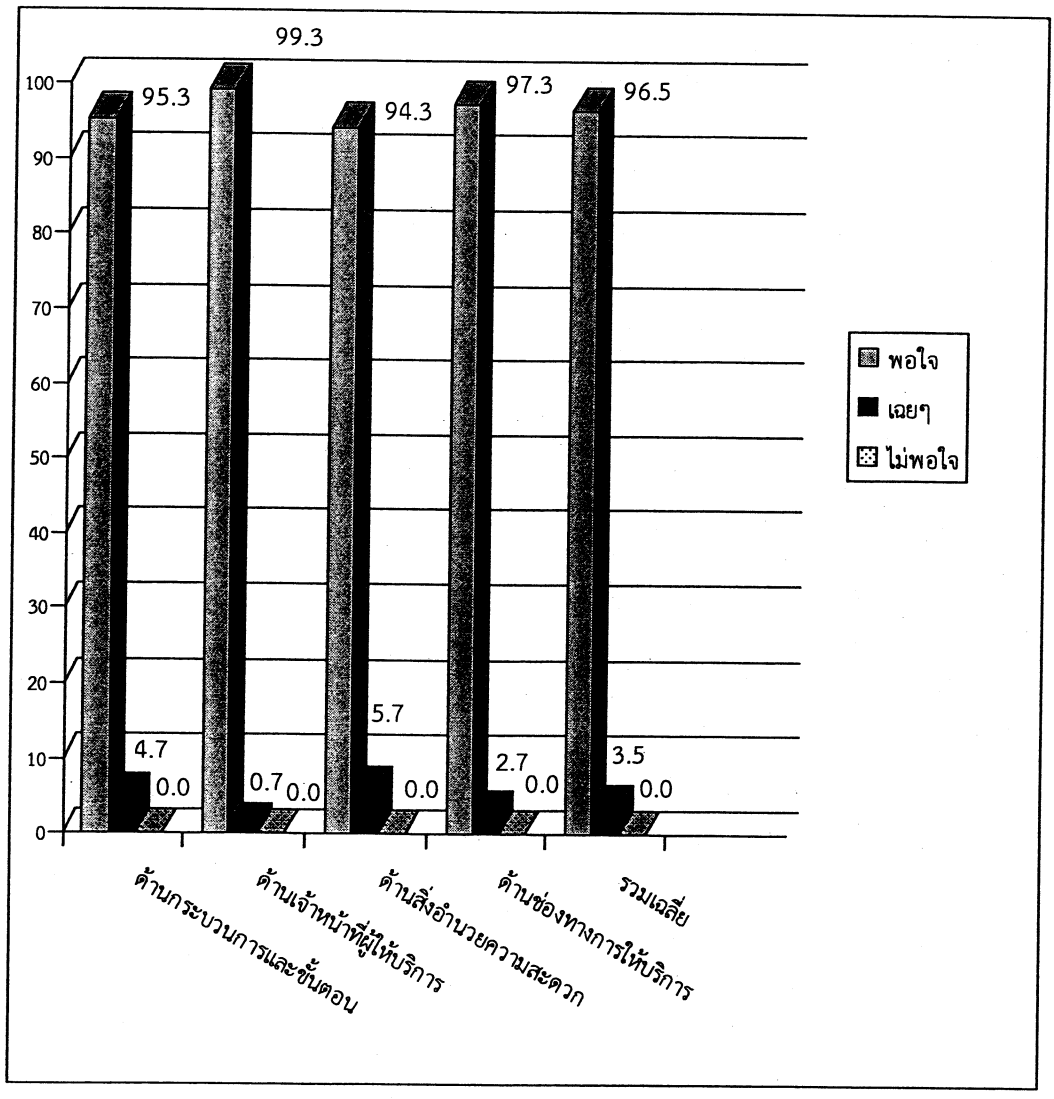
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20-22 กรกฎาคม 2565 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 17.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.5

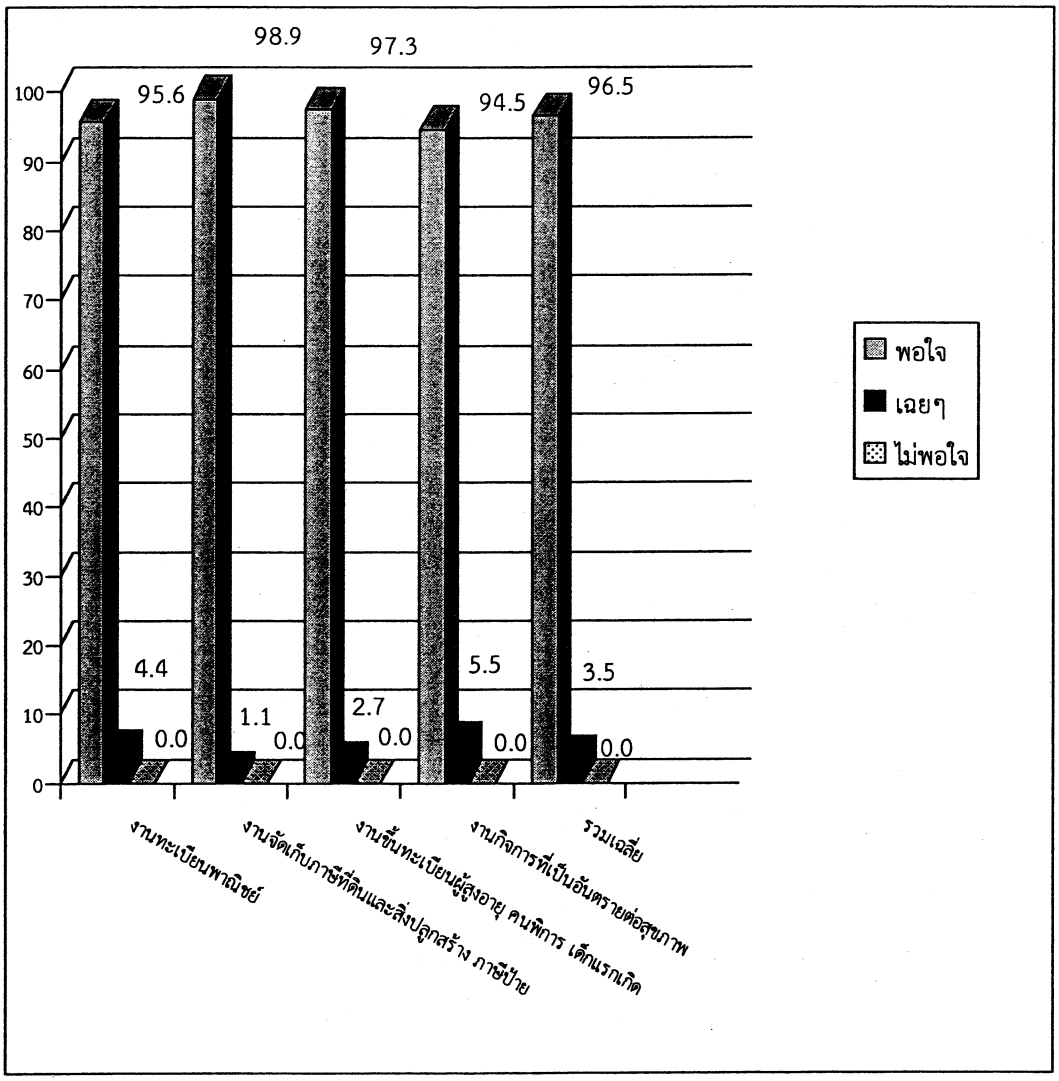
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.3 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร้อยละ 94.5 (9 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

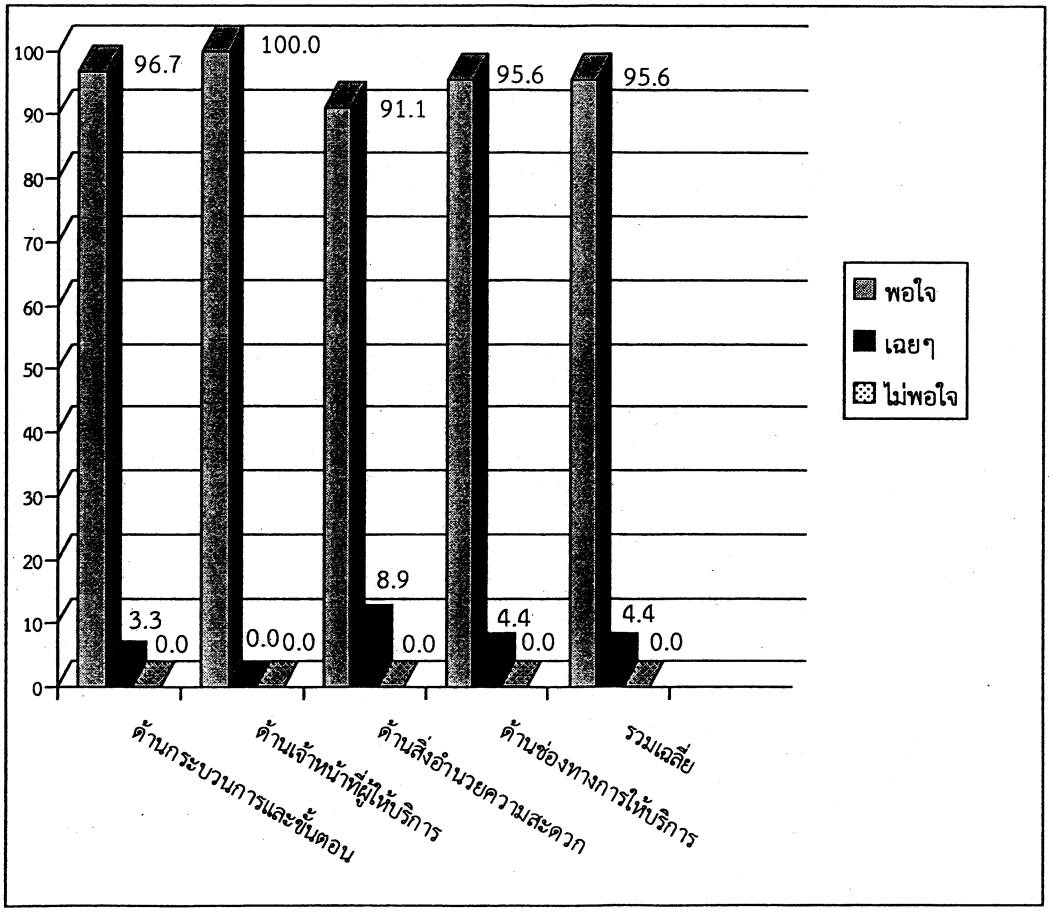


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานทะเบียนพาณิชย์

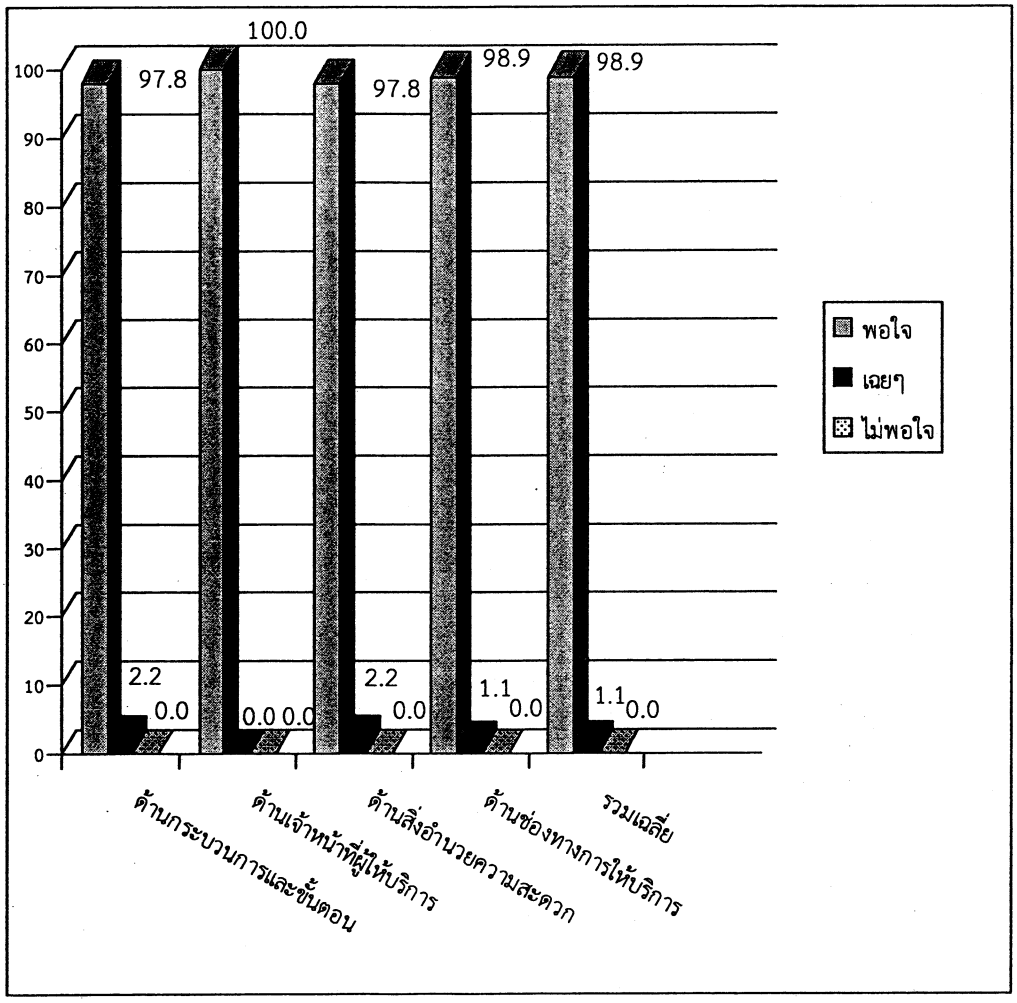
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานทะเบียนพาณิชย์

3.2 งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย

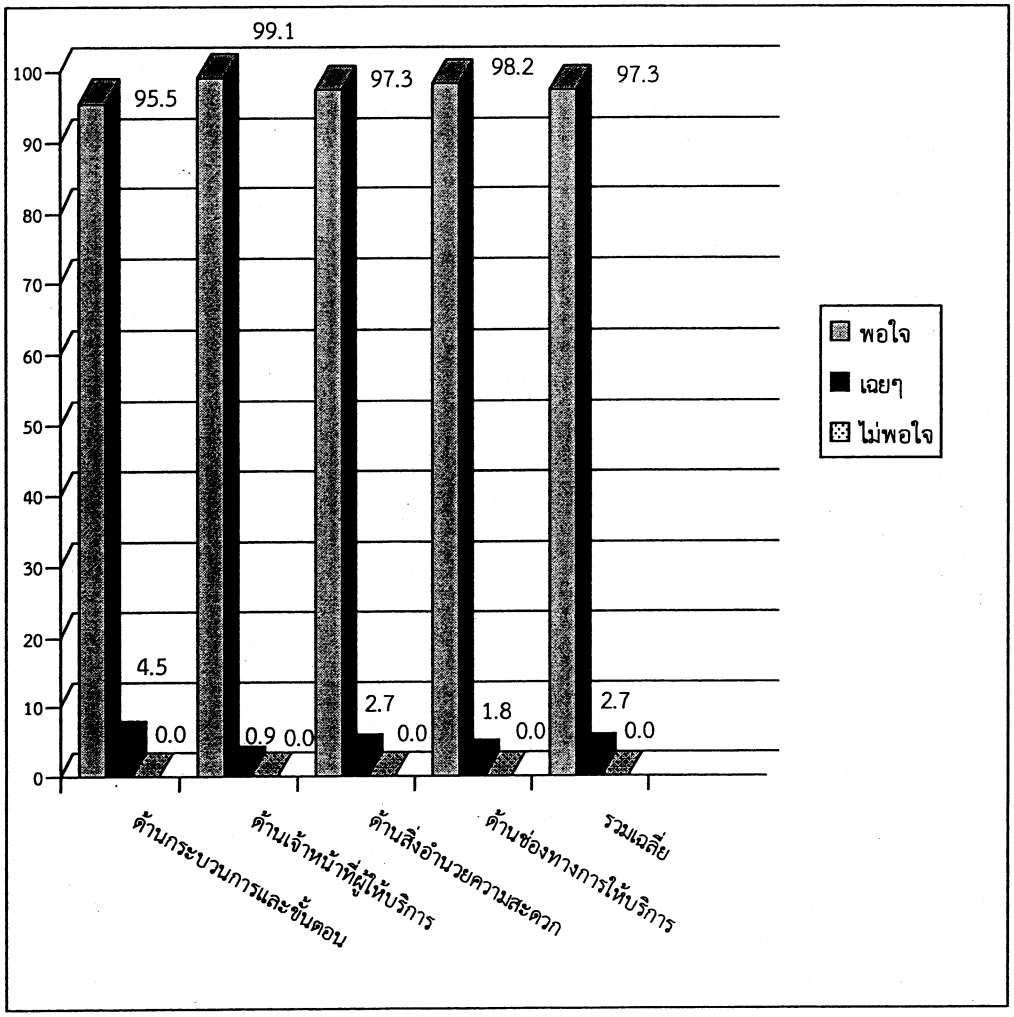
เมื่อพิจารณางานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย

3.3 งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด

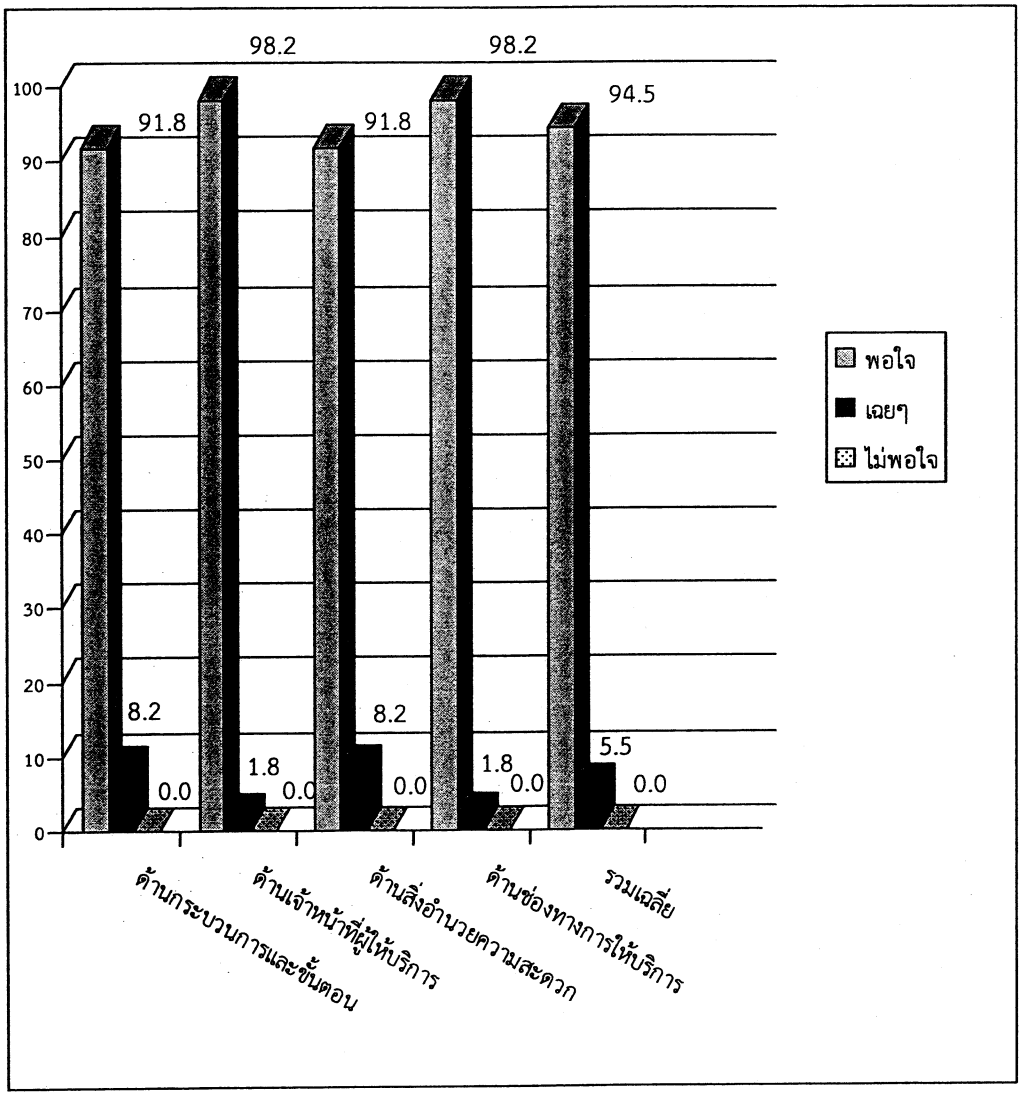
เมื่อพิจารณางานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด

3.4 งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

เมื่อพิจารณางานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.8 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ดังนี้

4.1 งานทะเบียนพาณิชย์ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีการใช้ระบบออนไลน์เข้ามาใช้กับการลงทะเบียนพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้ามาลงทะเบียนพาณิชย์รวมถึงสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยงานด้วย

4.2 งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ประชาสัมพันธ์ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเสียภาษีให้ทราบก่อนที่จะถึงวันชำระภาษีเพื่อที่ประชาชนจะได้เตรียมการในการจ่ายเงินให้กับหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง

4.3 งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานได้เดินทางเข้ามายังพื้นที่ระดับครัวเรือนของผู้สูงอายุ คนพิการ และเด็กแรกเกิดเพื่อขึ้นทะเบียนด้วยตนเอง เพื่อลดปัญหาการเดินทางและการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มดังกล่าว

4.4 งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานได้มีการจัดทำประชาคมกับประชาชนในพื้นที่สำหรับการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้ประกอบการเพื่อที่จะได้พื้นที่ตั้งที่มีความเหมาะสมในการประกอบธุรกิจ

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินจากงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	37
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวม	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำแนกตามงานที่ให้บริการ	39
ข้อเสนอแนะ	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	46
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	51
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	53

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย	11
2	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน	14
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน	15
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	16
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน	17
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	18
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	19
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	20
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านช่องทางการให้บริการ	21
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน	22
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	23
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	25
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านช่องทางการให้บริการ	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน	27
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	28
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	29
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านช่องทางการให้บริการ	31
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน.....	32
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	33
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	34
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	35
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	36

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน	15
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	16
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานทะเบียนพาณิชย์	17
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย	22
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด	27
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	32

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัด

ระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พานิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อดีตเป็นป่าดงดิบมีกลุ่มบุคคลอพยพตั้งถิ่นฐานบ้านเรือนใกล้หนองน้ำมีสาหร่ายสีเขียวเต็มไปหมดจึงได้ตั้งชื่อว่า “หนองสาหร่าย” อยู่ในเขตตำบลจันทึก อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ในวันที่ 21 พฤศจิกายน 2516 แยกตำบลออกจากตำบลจันทึก อำเภอสีคิ้ว เป็นตำบลหนองสาหร่าย และขึ้นกับอำเภอปากช่อง ในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 111 ตอนที่ 53 ก. ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2537) เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 สำหรับโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน คืองานทะเบียนพาณิชย์ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ซึ่งในการดำเนินการประเมินดังกล่าว ได้ขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานทะเบียนพาณิชย์
2. งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย
3. งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด
4. งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 20-22 กรกฎาคม 2565

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเองและสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

1. ด้านกายภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อดีตเป็นป่าดงดิบมีกลุ่มบุคคลอพยพตั้งถิ่นฐานบ้านเรือนใกล้หนองน้ำมีสาหร่ายสีเขียวเต็มไปหมดจึงได้ตั้งชื่อว่า "หนองสาหร่าย" อยู่ในเขตตำบลจันทึก อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ในวันที่ 21 พฤศจิกายน 2516 แยกตำบลออกจากตำบลจันทึก อำเภอสีคิ้ว เป็นตำบลหนองสาหร่าย และขึ้นกับอำเภอปากช่อง ในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 111 ตอนที่ 53 ก. ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2537) เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515

การปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบลในรูปแบบสภาตำบลหนองสาหร่าย เป็นอาคารสภาก่อสร้างขึ้นตามเงินโครงการเงินผันในสมัย ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมทย์ เป็นนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2518 ใช้งบประมาณในการก่อสร้าง 90,000 บาท นับตั้งแต่ พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

1.1 ที่ตั้งของตำบลหนองสาหร่าย และหมู่บ้าน จำนวน 25 หมู่บ้าน

ที่ตั้งเลขที่ - ถนนนิคมลำตะคอง ตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา โทร/โทรสาร. 0-04431-5103

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ ทางตอนเหนือของตำบลหนองสาหร่ายมีลักษณะเป็นภูเขาและอ่างเก็บน้ำลำตะคอง เป็นที่ราบลุ่มและที่ดอน มีต้นน้ำลำตะคองไหลผ่าน ส่วนทางตอนกลางและทางตอนใต้ของตำบล เป็นที่ราบเอียงมีลำตะคอง คลองยาง และคลองหินลับ ผ่านตำบลแล้วไหลลงสู่อ่างเก็บน้ำลำตะคอง ประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่ทำการเกษตร เลี้ยงสัตว์ รับจ้าง เป็นต้น ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ต.จันทึก อ.ปากช่อง และตำบลคลองไผ่ อ.สีคิ้ว จ.นครราชสีมา
ทิศใต้ ติดต่อกับ ต.วังกะทะ และ ต.ขนงพระ อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ต.คลองไผ่ อ.สีคิ้ว ต.วังไทร และ ต. คลองม่วง อ.ปากช่อง
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ต.ปากช่อง และต.ขนงพระ อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา

1.3 สภาพภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ มี 3 ฤดูกาล คือ
- ฤดูฝน จากเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว จากเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนมกราคม
- ฤดูร้อน จากเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนเมษายน

1.4 พื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 92,039 ไร่ หรือประมาณ 179 ตารางกิโลเมตร โดยเป็นพื้นที่ในเขตเทศบาลประมาณ 4.32 ตารางกิโลเมตร หรือ 2,717 ไร่

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

คือ สมาชิกสภาอบต. ซึ่งได้รับเลือกตั้งจากราษฎรหมู่บ้านละ 1 คน มีทั้งหมด 25 คน

หมู่ที่ 1 บ้านโนนอุดม	นายพงศธร หงษ์คำดี
หมู่ที่ 2 บ้านโคกสง่า	นายนเรศ จิตรประไพ
หมู่ที่ 3 บ้านคลองยาง	นายศุภชัย สมใจเพ็ง
หมู่ที่ 4 บ้านหนองคู	นายชัยภัทร ทองคล้าย
หมู่ที่ 5 บ้านซับหวาย	นายมานพ ศรอินทร์
หมู่ที่ 6 บ้านหนองจาน	นายประคอง ชมจันทร์
หมู่ที่ 7 บ้านไทรงาม	นายณรงค์ศักดิ์ พูลกอง
หมู่ที่ 8 บ้านผัง 2	นายกฤษณ์ วัฒนากลาง
หมู่ที่ 9 บ้านผัง 13	นายสำเริง อรุณรับ
หมู่ที่ 10 บ้านท่ามะนาว	นายไพฑูล พรมจันทึก
หมู่ที่ 11 บ้านซับยาง	นางนิภา ทำสวน
หมู่ที่ 12 บ้านเขาน้อย	นายสมหวัง ดินขุนทด
หมู่ที่ 13 บ้านหนองไม้เหลือง	นายจวบ แบขุนทด
หมู่ที่ 14 บ้านหนองไผ่ล้อม	น.ส.โสภา ทวีชัย
หมู่ที่ 15 บ้านบ่อทอง	นางไสว โหมขุนทด
หมู่ที่ 16 บ้านฝายมอญ	นางจรัญ จันทร์หอม
หมู่ที่ 17 บ้านหัวสนาม	นางปุณิกา ดีล้วน
หมู่ที่ 18 บ้านหลักเขต	นายเด่น สร้อยศรี
หมู่ที่ 19 บ้านคลองทราย	น.ส.ศิริพร ฉันหากูล
หมู่ที่ 20 บ้านหนองช้างตาย	นายดำรง นะรินทร์นอก
หมู่ที่ 21 บ้านเฉลิมราษฎร์	นายสนธยา เกิดปัญญา
หมู่ที่ 22 บ้านโนนป่าติ้ว	นางลำไพ คราวจันทึก
หมู่ที่ 23 บ้านเขาเสด็จ	นางน้อย สีดาวงษ์
หมู่ที่ 24 บ้านทรายทอง	นายอรัชคานปาทาน
หมู่ที่ 25 บ้านใหม่พัฒนา	นายณัฐพล พงษ์พันธ์

ประธานสภา ชื่อ นายสมหวัง ดินขุนทด

รองประธานสภา ชื่อ นางลำไพ คราวจันทึก

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ชื่อ นายมิชา พงษ์สว่าง
2. รองนายก อบต.	ชื่อ นายสิทธิชัย สิทธิอภิธนาภิรักษ์
3. รองนายก อบต.	ชื่อ นายกิตติ พงษ์สว่าง
4. เลขานุการนายก อบต.	ชื่อ นางสาวชารีมา พงษ์สว่าง

ฝ่ายประจำ ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล จำนวน 110 คน

ข้อมูลอื่น ๆ กำนันตำบลหนองสาหร่ายและผู้ใหญ่บ้าน ทั้งหมด 27 คน รวมสารวัตรกำนัน ประกอบไปด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านโนนอุดม	นายสมศักดิ์ หงษ์คำดี
หมู่ที่ 2 บ้านโคกสง่า	นายพินิจ พัฒนากุล
หมู่ที่ 3 บ้านคลองยาง	นายยุรนันท์ ควรแย้ม
หมู่ที่ 4 บ้านหนองคู	นายคมสัน จงสูงเนิน
หมู่ที่ 5 บ้านซับหวาย	นายบรรจง ฟังสันเทียะ
หมู่ที่ 6 บ้านหนองจาน	นายทนงศักดิ์ พลจันทึก
หมู่ที่ 7 บ้านไทรงาม	น.ส.รุ่งรัศมี ศิริพันธุ์
หมู่ที่ 8 บ้านผัง 2	นายสนม เสมาทัต
หมู่ที่ 9 บ้านผัง 13	นายเสน่ห์ สีแป้ง
หมู่ที่ 10 บ้านท่ามะนาว	นายสมพงษ์ โหจันทึก
หมู่ที่ 11 บ้านซับยาง	นายชวกร ทำสวน
หมู่ที่ 12 บ้านเขาน้อย	นายยศอุบล ธัญญเจริญ
หมู่ที่ 13 บ้านหนองไม้เหลือง	นายบรรจบ ปราณีตพลกรัง
หมู่ที่ 14 บ้านหนองไผ่ล้อม	นายจำเนียร แก่นทอง
หมู่ที่ 15 บ้านบ่อทอง	นายอลงกต แซ่อุย
หมู่ที่ 16 บ้านฝายมอญ	นายประมิตร ทองดี
หมู่ที่ 17 บ้านหัวสนาม	นายพรมจันทร์ บุญเพิ่ม
หมู่ที่ 18 บ้านหลักเขต	นายจักรกริช พัดน้อย
หมู่ที่ 19 บ้านคลองทราย	นายสันติ ปาทาน
หมู่ที่ 20 บ้านหนองช้างตาย	นายนภดล ครุฑทารีนนท์
หมู่ที่ 21 บ้านเฉลิมราษฎร์	นายธีระพล เกิดปัญญา
หมู่ที่ 22 บ้านโนนป่าติ้ว	นายสมหมาย คราวจันทึก
หมู่ที่ 23 บ้านเขาเสด็จ	นายสะอาด สุขจันทึก
หมู่ที่ 24 บ้านทรายทอง	นางสาวแอนนา ปาทาน
หมู่ที่ 25 บ้านใหม่พัฒนา	นางสาวจันทรา ชิ้มสุวรรณ

ผู้นำชุมชนในตำบลหนองสาหร่าย

1. นายสันติ ปาทาน	กำนันตำบลหนองสาหร่าย
2. นายวีระศักดิ์ อู่ไพบูรณ์	สารวัตรกำนัน
3. นายบรรเจิด โพคำ	สารวัตรกำนัน
4. น.ส.เดือนฉาย แสงดาว	แพทย์ประจำตำบล

3. สภาพสังคม

3.1 ประชากร

ตารางแสดงจำนวนประชากรจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่	ชื่อบ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	โนนอุดม	932	1,037	1,097	2,134
2	โคกสง่า	2,135	1,964	2,143	4,107
3	คลองยาง	354	471	438	909
4	หนองคู	1,480	1,580	1,292	2,872
5	ซับหวาย	208	276	262	538
6	หนองจาน	278	346	386	732
7	ไทรงาม	555	497	499	996
8	ผัง 2	379	296	341	637
9	ผัง 13	541	355	384	739
10	ท่ามะนาว	1,113	1,047	1,116	2,163
11	ซับยาง	790	673	682	1,355
12	เขาน้อย	735	970	809	1,779
13	หนองไม้เหลือง	171	202	216	418
14	หนองไผ่ล้อม	577	476	502	978
15	บ่อทอง	438	731	740	1,471
16	ฝายมอญ	168	355	315	670
17	หัวสนาม	625	731	769	1,500
18	หลักเขต	338	485	473	958
19	คลองทราย	722	717	734	1,451
20	หนองช้างตาย	263	276	253	529
21	เฉลิมพระเกียรติ	342	236	270	506
22	โนนป่าติ้ว	412	565	597	1,162
23	เขาเสด็จ	621	600	550	1,150
24	ทราบทอง	407	480	536	1,016
25	ใหม่พัฒนา	606	794	858	1,652
รวม		15,190	16,160	16,262	32,422

3.2 สถานศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา (สพฐ.) จำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย โรงเรียนไตรรัตน์วิทยาคาร โรงเรียนบ่อทอง โรงเรียนซับหวาย โรงเรียนบ้านหัวสนาม โรงเรียนนิคมชลประทานสงเคราะห์ โรงเรียนนิคมสร้างตนเองลำตะคอง 1 และโรงเรียนบ้านท่ามะนาว

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 5 แห่ง ประกอบด้วย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกสง่า ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองคู ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหัวสนาม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านซับหวาย และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนิคมชลประทานสงเคราะห์

3.3 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง ประกอบด้วย

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนเฉลิมพระเกียรติ
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ่อทอง

3.4 อาชญากรรม

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ 1 แห่ง

คือ สถานีตำรวจภูธรตำบลหนองสาหร่าย ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 บ้านซับยาง

- ป้อมยาม/จุดตรวจประจำหมู่บ้าน25 แห่ง

3.5 ด้านสังคมสงเคราะห์

- ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 4,229 ราย
- ผู้รับเบี้ยยังชีพผู้การ จำนวน 1,007 ราย

4. ระบบบริการพื้นฐาน

จำนวนหมู่บ้านเป็นเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย เต็มพื้นที่ 20 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 24 และอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปากช่อง เป็นบางส่วน 5 หมู่ ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 10, 23, 25 ท้องถิ่นอื่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเทศบาล 1 แห่ง คือเทศบาลเมืองปากช่อง

4.1 การคมนาคม

เส้นทางการคมนาคมที่จำเป็นมี 2 สาย ประกอบด้วย

- ถนนสายนิคมลำตะคอง เป็นถนนลาดยางสายหลัก เชื่อมหมู่บ้านในเขตตำบลหนองสาหร่าย และเขตตำบลอื่น ๆ ระยะทาง 50 กิโลเมตร

- ถนนสายวังไทร-ซับพลู เป็นถนนลาดยางเชื่อมเขตตำบลหนองสาหร่าย (เพราะมีหมู่บ้าน 4 หมู่) กับตำบลวังไทร สภาพชำรุดบางช่วง ระยะทาง 30 กิโลเมตร

4.2 การไฟฟ้า

ตำบลหนองสาหร่ายมี 25 หมู่บ้านมีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้านแต่ไม่ครบทุกครัวเรือน

4.3 การโทรคมนาคม

โทรศัพท์สาธารณะ 10 แห่ง

5. ระบบเศรษฐกิจ

สภาพทางเศรษฐกิจ การประกอบอาชีพ ประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก ได้แก่ ทำสวน สวนน้อยหน่า สวนกล้วย สวนขนุน สวนมะม่วง ทำไร่ ไร่มันสำปะหลัง ไร่ข้าวโพด ไร่อ้อย พื้นที่ดินส่วนใหญ่เป็นของทหาร ชาวบ้านต้องเช่าที่ราชพัสดุ ทำกินมีทั้งที่เกษตรกรเป็นเจ้าของและที่ต้องเช่า แยกเป็นดังนี้

- การเกษตรกรรม	50	%	- ปศุสัตว์	30	%
- ค้าขาย ธุรกิจทั่วไป	5	%	- รับราชการ	5	%
- รับจ้างทั่วไป	10	%			

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- ปั๊มน้ำมันและก๊าซ	10	แห่ง	- โรงงานอุตสาหกรรม	13	แห่ง
- บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด	9	แห่ง	- ร้านค้า	207	แห่ง

6. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

สถาบันและองค์กรทางศาสนา คือ วัด/สำนักสงฆ์ มีจำนวน 13 แห่ง

ประกอบด้วย

1. วัดไตรรัตน์ ม.4	2. วัดเขาน้อย ม.12	3. วัดบ่อทอง ม.15
4. วัดคลองยาง ม.3	5. วัดใหม่คลองยาง ม.8	6. วัดหัวสนาม ม.17
7. วัดศรีสำราญ ม.9	8. วัดราษฎร์บำรุง ม.21	9. วัดพุทธนิคม ม.11
10. วัดถ้ำพระธาตุ ม.20	11. วัดผัง 16 ม.13	12. วัดท่ามะนาว ม.10
13. วัดทรายทอง ม.24		

7. ทรัพยากรธรรมชาติ

7.1 แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำน้ำ , ลำห้วย	2	สาย

7.2 แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	15	แห่ง
บ่อน้ำบาดาล	396	แห่ง
แหล่งน้ำผิวดิน	1	แห่ง
ลำคลอง	1	แห่ง
สระน้ำ	11	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	16	แห่ง
บ่อโยก	195	แห่ง
บ่อสูบน้ำ	206	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน	56	แห่ง
อ่างเก็บน้ำ	1	แห่ง

บทที่ 3
วิธีประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำนวน 25 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 32,422 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 395.13 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณ และกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตร ดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (32,422 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างหมู่บ้านมาโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย จำนวน 13 หมู่บ้าน คือบ้านหนองไม้เหลือง บ้านหนองไผ่ล้อม บ้านบ่อทอง บ้านฝายมอญ บ้านหัวสนาม บ้านหลักเขต บ้านคลองทราย บ้านหนองช้างตาย บ้านเฉลิมพระเกียรติ บ้านโนนป่าติ้ว บ้านเขาเสด็จ บ้านทราบทอง และบ้านใหม่พัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 13 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายในพื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำนวน 400 คน

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านหนองไม้เหลือง	418	12
บ้านหนองไผ่ล้อม	978	29
บ้านบ่อทอง	1,471	44
บ้านฝายมอญ	670	20
บ้านหัวสนาม	1,500	45
บ้านหลักเขต	958	28
บ้านคลองทราย	1,451	43
บ้านหนองช้างตาย	529	16
บ้านเฉลิมพระเกียรติ	506	15
บ้านโนนป่าติ้ว	1,162	35
บ้านเขาเสด็จ	1,150	34
บ้านทราบทอง	1,016	30
บ้านใหม่พัฒนา	1,652	49
รวม	**13,461**	**400**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานทะเบียนพาณิชย์ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยแบ่งเป็น จำนวน 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจ
4	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจ

ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20-22 กรกฎาคม 2565

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉย ๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พอใจ

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558) มีดังนี้

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

บทที่ 4
ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายโดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายเมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 17.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.5 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

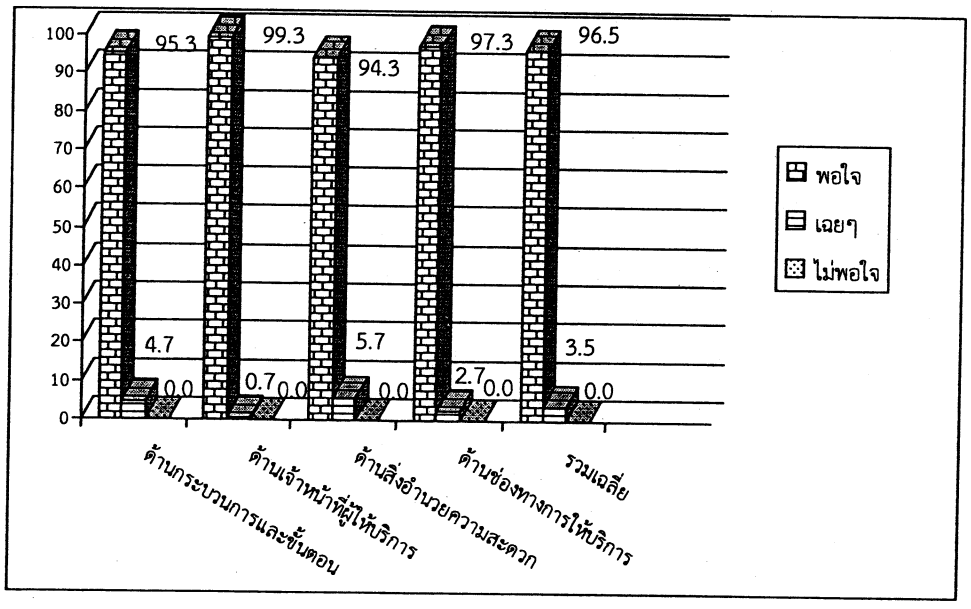
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	175	43.7
	หญิง	225	56.3
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	25	6.3
	18-30 ปี	52	13.0
	31-45 ปี	47	11.7
	46-60 ปี	71	17.8
	61 ปีขึ้นไป	205	51.3
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	36	9.0
	ประถมศึกษา	200	50.0
	มัธยมศึกษา	109	27.3
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	27	6.7
	ปริญญาตรี	28	7.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	3.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	46	11.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	16	4.0
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	50	12.5
	นักเรียน/นักศึกษา	25	6.3
	รับจ้างทั่วไป	82	20.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	48	12.0
	เกษตรกร/ประมง	100	25.0
	ว่างงาน	19	4.7
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานทะเบียนพาณิชย์	90	22.5
	งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย	90	22.5
	งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด	110	27.5
	งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	110	27.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.3 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.3 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	381	95.3	19	4.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	397	99.3	3	0.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	377	94.3	23	5.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	389	97.3	11	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**386**	**96.5**	**14**	**3.5**	**0**	**0.0**

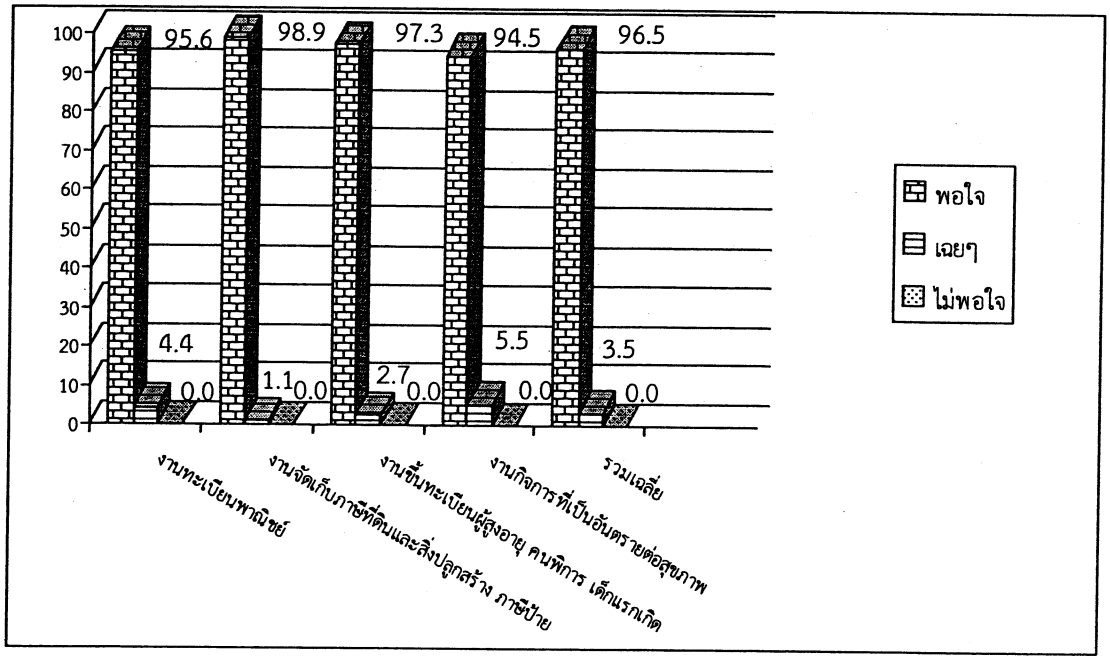


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร้อยละ 94.5 (9 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนนที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานทะเบียนพาณิชย์	86	95.6	10	4	4.4	0	0.0
งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย	89	98.9	10	1	1.1	0	0.0
งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด	107	97.3	10	3	2.7	0	0.0
งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	104	94.5	9	6	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**386**	**96.5**	**10**	**14**	**3.5**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

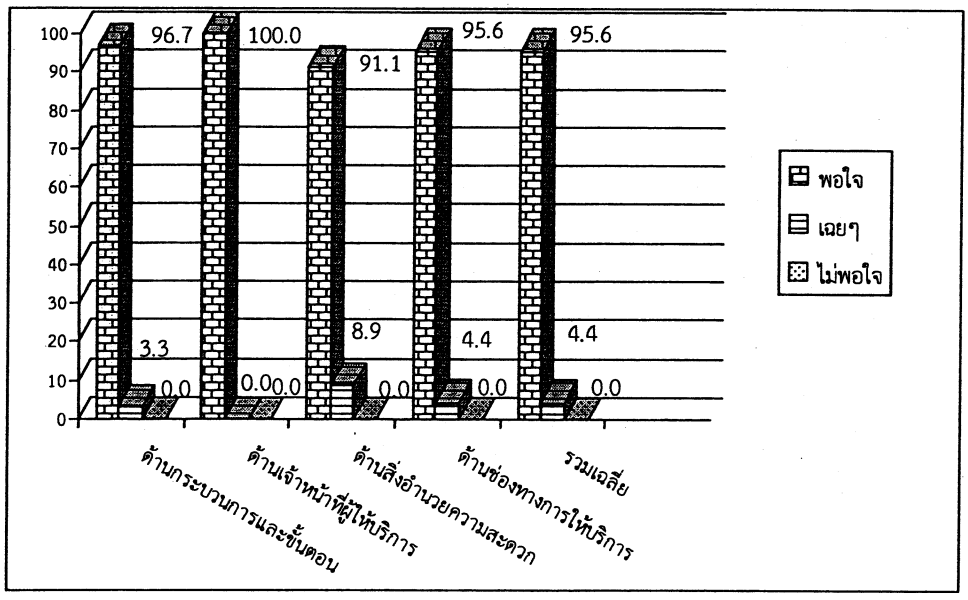
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานทะเบียนพาณิชย์

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย

งานทะเบียนพาณิชย์	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82	91.1	8	8.9	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**86**	**95.6**	**4**	**4.4**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานทะเบียนพาณิชย์

3.1.2 งานทะเบียนพาณิชย์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	88	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	85	94.4	5	5.6	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	84	93.3	6	6.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**87**	**96.7**	**3**	**3.3**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	90	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	90	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**90**	**100.0**	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	82	91.1	8	8.9	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	79	87.8	11	12.2	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
7.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	80	88.9	10	11.1	0	0.0
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**82**	**91.1**	**8**	**8.9**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.6 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านช่องทางการให้บริการ

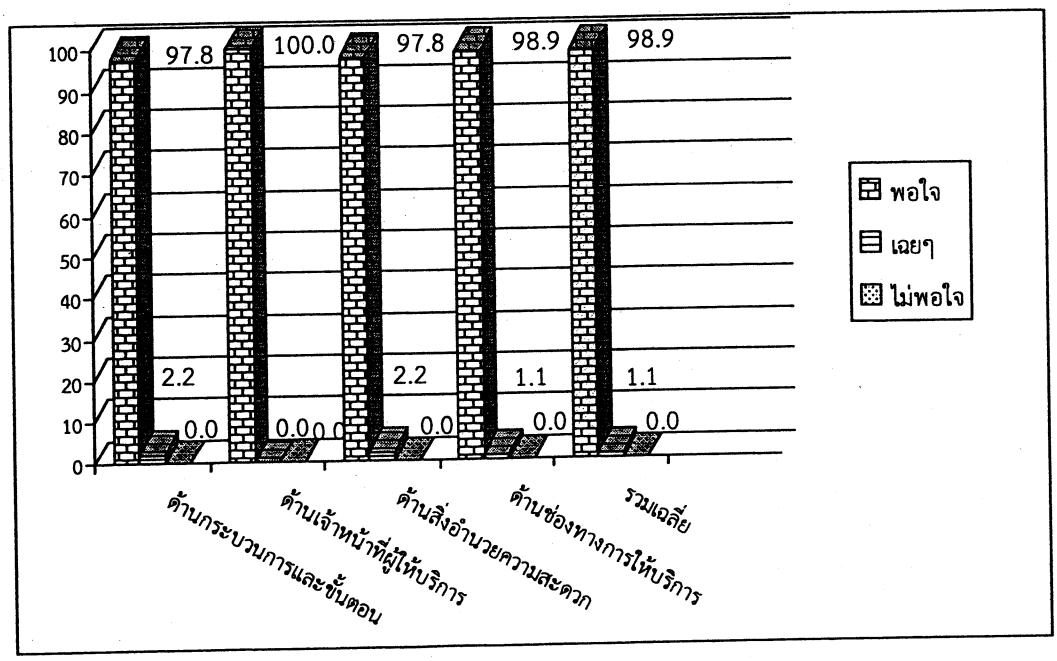
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**86**	**95.6**	**4**	**4.4**	**0**	**0.0**

3.2 งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย

3.2.1 เมื่อพิจารณางานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**89**	**98.9**	**1**	**1.1**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย

3.2.2 งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	88	97.8	2	2.2	0	0.0
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	89	98.9	1	1.1	0	0.0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**88**	**97.8**	**2**	**2.2**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	90	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	90	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**90**	**100.0**	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	86	95.6	4	4.4	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**88**	**97.8**	**2**	**2.2**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.9 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านช่องทางการให้บริการ

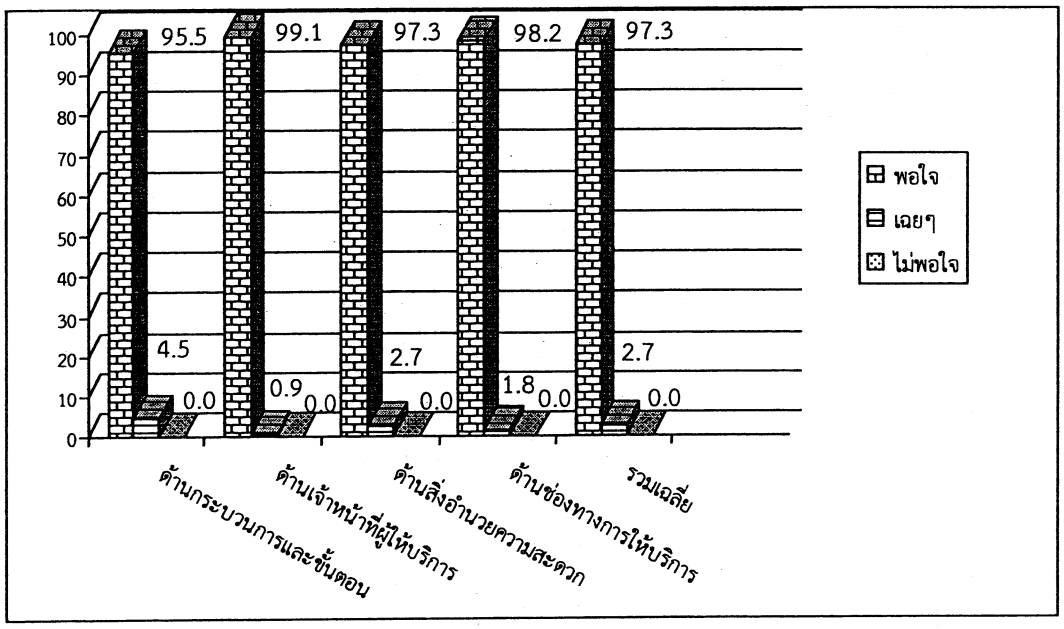
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	90	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**89**	**98.9**	**1**	**1.1**	**0**	**0.0**

3.3 งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด

3.3.1 เมื่อพิจารณางานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	105	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	107	97.3	3	2.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**107**	**97.3**	**3**	**2.7**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด

3.3.2 งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 93.6 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	103	93.6	7	6.4	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	107	97.3	3	2.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**105**	**95.5**	**5**	**4.5**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.1 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 99.1 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	109	99.1	1	0.9	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	108	98.2	2	1.8	0	0.0
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	110	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**109**	**99.1**	**1**	**0.9**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.2 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	106	96.4	4	3.6	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	109	99.1	1	0.9	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
5.คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
7.ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	105	95.5	5	4.5	0	0.0
8.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**107**	**97.3**	**3**	**2.7**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.1 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.1 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านช่องทางการให้บริการ

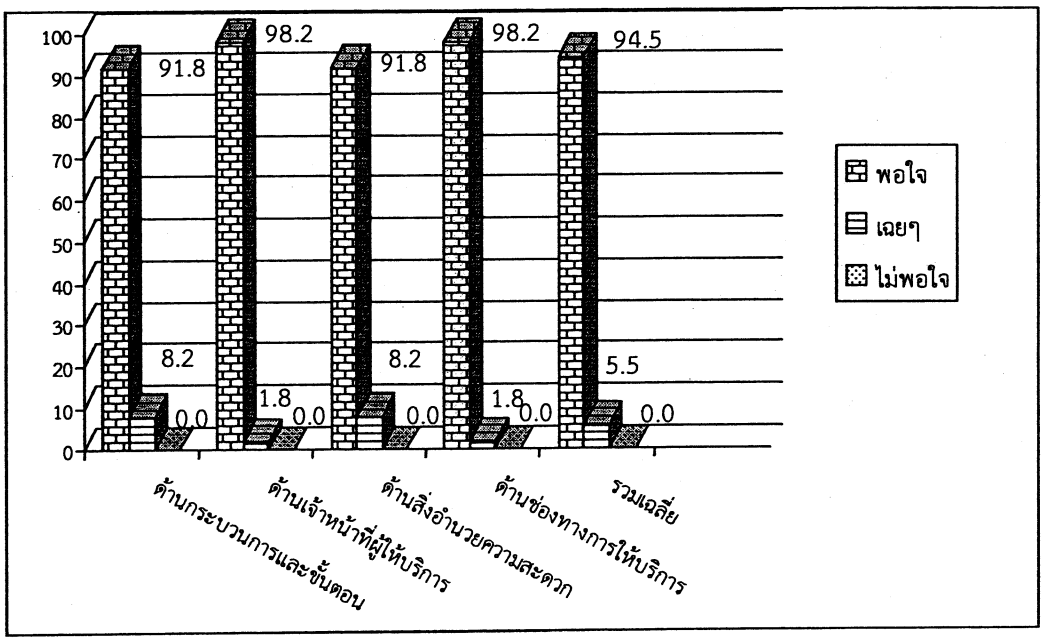
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	110	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	104	94.5	6	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**108**	**98.2**	**2**	**1.8**	**0**	**0.0**

3.4 งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3.4.1 เมื่อพิจารณางานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.8 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	101	91.8	9	8.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	101	91.8	9	8.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**104**	**94.5**	**6**	**5.5**	**0**	**0.0**



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3.4.2 งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.5 รองลงมาคือความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 93.6 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 91.8 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 91.8 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 91.8 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	101	91.8	9	8.2	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	101	91.8	9	8.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	98	89.1	12	10.9	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	103	93.6	7	6.4	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	101	91.8	9	8.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**101**	**91.8**	**9**	**8.2**	**0**	**0.0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 99.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	106	96.4	4	3.6	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	108	98.2	2	1.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	106	96.4	4	3.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**108**	**98.2**	**2**	**1.8**	**0**	**0.0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.5 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 93.6 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	99	90.0	11	10.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	104	94.5	6	5.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	96	87.3	14	12.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	101	91.8	9	8.2	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	97	88.2	13	11.8	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	105	95.5	5	4.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	103	93.6	7	6.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**101**	**91.8**	**9**	**8.2**	**0**	**0.0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	**108**	**98.2**	**2**	**1.8**	**0**	**0.0**

บทที่ 5
สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20-22 กรกฎาคม 2565 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ได้แก่ งานทะเบียนพาณิชย์ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คืออายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 17.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 25.0 รองลงมา คือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.5

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 96.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.3

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) และงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ร้อยละ 94.5 (9 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย จำแนกตามงาน

3.1 งานทะเบียนพาณิชย์

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1

3.1.2 งานทะเบียนพาณิชย์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 93.3

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.6 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 95.6

3.2 งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย

3.2.1 เมื่อพิจารณางานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 97.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8

3.2.2 งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 97.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้ายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.9 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9

3.3 งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด

3.3.1 เมื่อพิจารณางานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5

3.3.2 งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 93.6 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.6

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.1 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 99.1

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.2 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 98.2

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.1 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.1

3.4 งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

3.4.1 เมื่อพิจารณางานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย คิดเป็นร้อยละ 94.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.8 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.8

3.4.2 งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการให้ บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.5 รองลงมา คือความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 93.6 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 91.8 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 91.8 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 91.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 99.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.2

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.5 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 93.6

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.2 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.2

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย ดังนี้

4.1 งานทะเบียนพาณิชย์ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีการใช้ระบบออนไลน์เข้ามาใช้กับการลงทะเบียนพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้ามาลงทะเบียนพาณิชย์รวมถึงสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยงานด้วย

4.2 งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ประชาสัมพันธ์ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเสียภาษีให้ทราบก่อนที่จะถึงวันชำระภาษีเพื่อที่ประชาชนจะได้เตรียมการในการจ่ายเงินให้กับหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง

4.3 งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานได้เดินทางเข้ามายังพื้นที่ระดับครัวเรือนของผู้สูงอายุ คนพิการ และเด็กแรกเกิดเพื่อขึ้นทะเบียนด้วยตนเอง เพื่อลดปัญหาการเดินทางและการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มดังกล่าว

4.4 งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พบว่าประชาชนต้องการให้มีหน่วยงานได้มีการจัดทำประชาคมกับประชาชนในพื้นที่สำหรับการขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้ประกอบการเพื่อที่จะได้พื้นที่ตั้งที่มีความเหมาะสมในการประกอบธุรกิจ

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชบัญชา. 2548. **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549. **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 2564. **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา.** นครราชสีมา.

สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัศวเดชานุกร. 2549. **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.** กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย. 2564. **ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา.** (เอกสารอัดสำเนา).

Taro Yamane. 1970. **Elementary Sampling Theory.** London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่าย เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสาหร่ายเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ส่วนที่ 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. ☐ ว่างงาน 10. ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ

1. ☐ งานทะเบียนพาณิชย์
2. ☐ งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย
3. ☐ งานขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด
4. ☐ งานกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ส่วนที่ 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 (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น 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					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

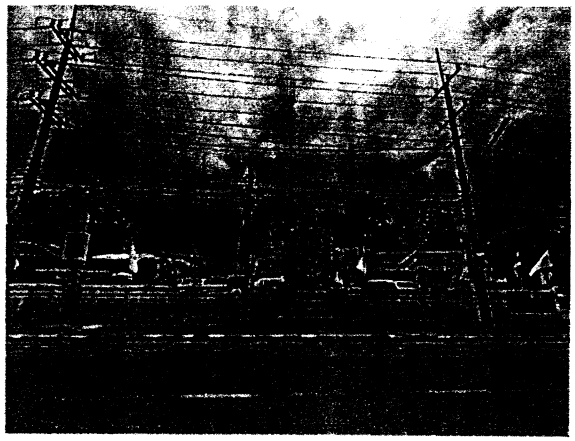
3.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

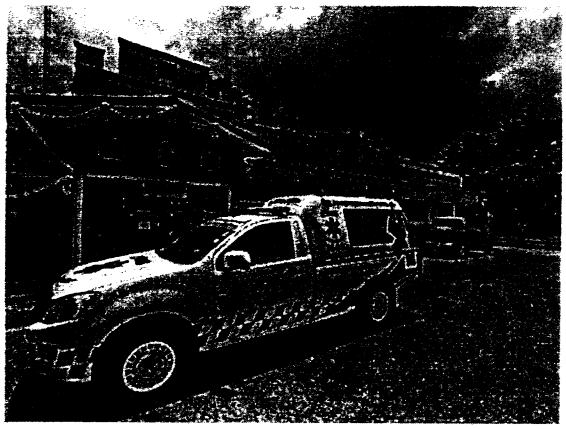
3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

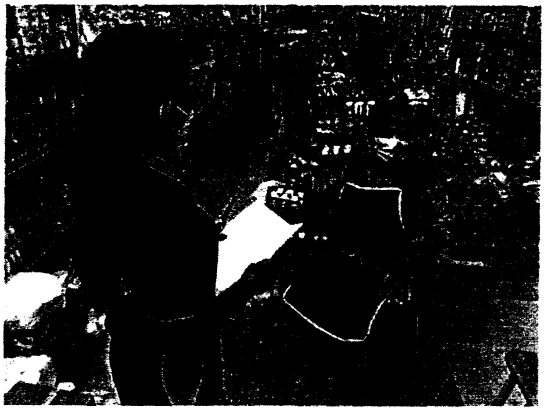
&&&&&

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ทำการ
องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองสาหร่าย







คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ที่ ๘๑๑/ ๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. ผศ.ดร.อดิศร เนาวนนท์ ที่ปรึกษา

คณะกรรมการฝ่ายดำเนินงาน

๑. ผศ.ดร.รัฐกรณ์	คิดการ	ประธานกรรมการ
๒. รองคณดีที่รับผิดชอบด้านวิจัยทุกคณะ		กรรมการ
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชิณสาร	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.ชยพล	ธงภักดี	กรรมการ
๕. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน	กรรมการ
๖. ดร.สิริกร	กรมโพธิ์	กรรมการ
๗. ผศ.สุภาวดี	มณีเนตร	กรรมการ
๘. นางสาวนัฏฐา	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 ภานุรักษ์	ประธานกรรมการ
๒. ผศ.ดร.นิรันดร์ คงฤทธิ์	กรรมการ
๓. ผศ.ดร.วราวุธ ธนะมูล	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.จิรัฐิพร ไทยงูเหลือม	กรรมการ
๕. นางสาววรรณษา แสนลำ	กรรมการและเลขานุการ
๖. นายวิศมาศ ภักดีกุล	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ๑. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้องแม่นยำ
๒. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินของ อบต. แต่ละแห่ง

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)
อธิการบดี