

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม  
อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
2564

## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม งานด้านส่งเสริมการเกษตร และงานด้านประเพณีและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จำนวน 400 คน

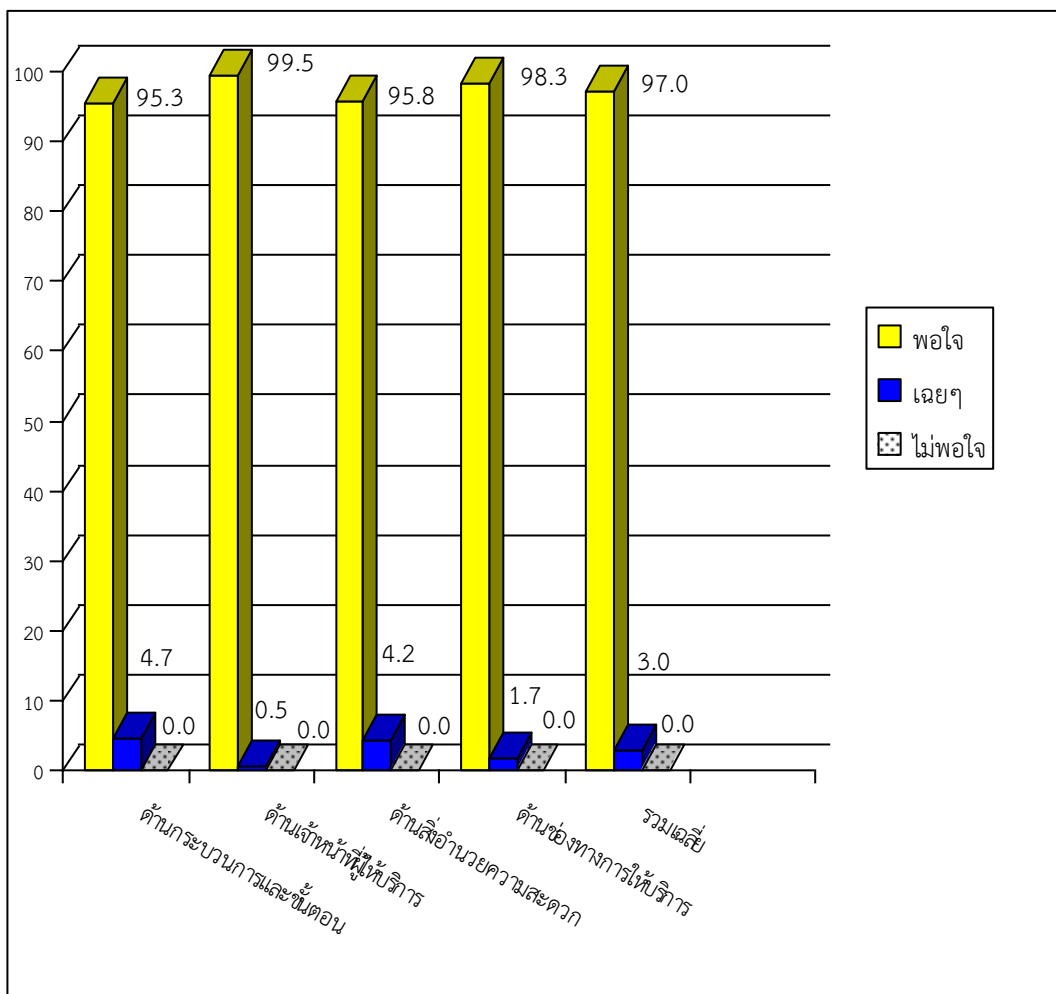
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15-17 กันยายน 2564 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม งานด้านส่งเสริมการเกษตร และงานด้านประเพณีและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.5 และเพศชาย ร้อยละ 32.5 มีอายุระหว่าง 18-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 22.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 43.8 รองลงมา คือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.5

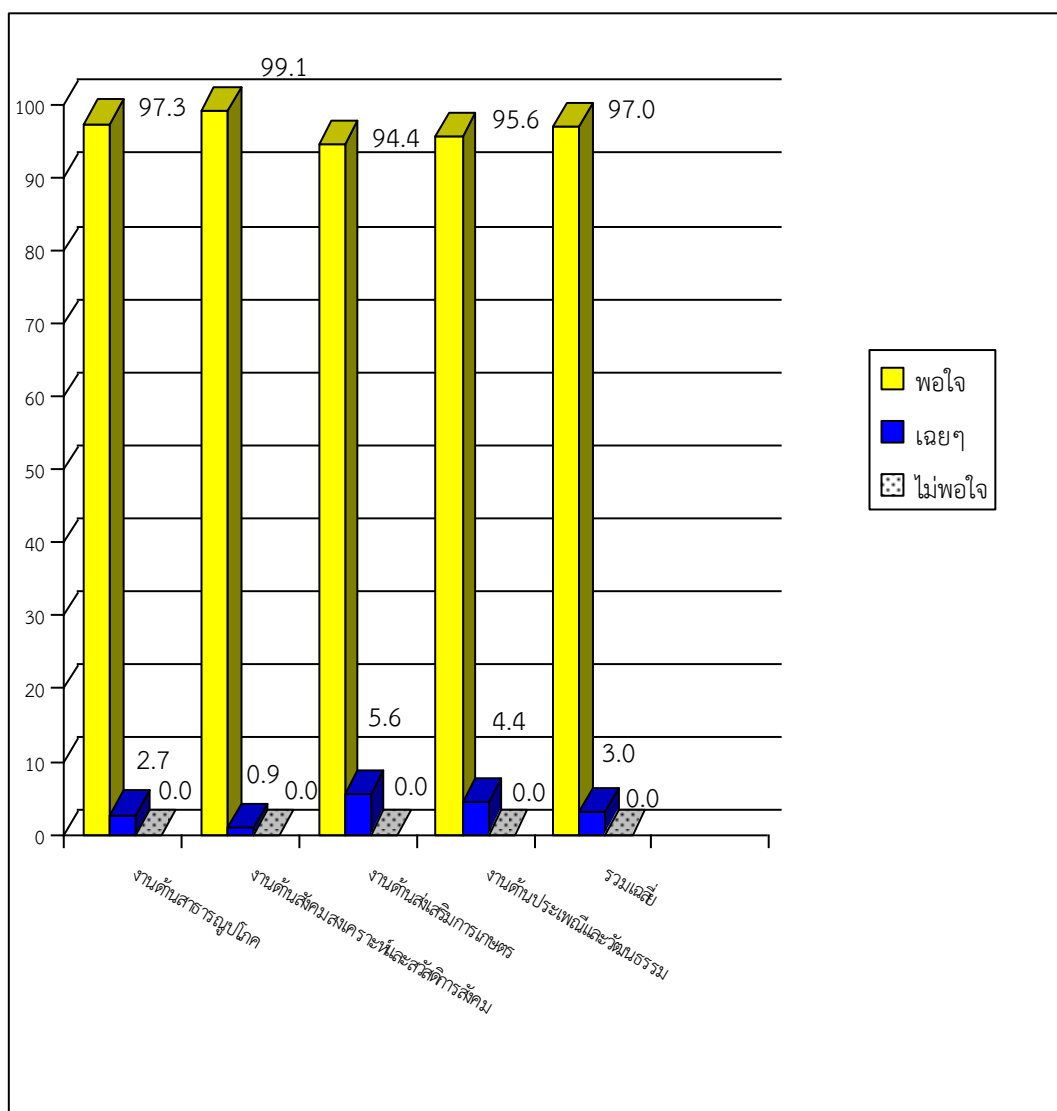
**2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม**  
**เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน**

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.5 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.3 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านสาธารณสุขโรค ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) และงานด้านส่งเสริมการเกษตร ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 2

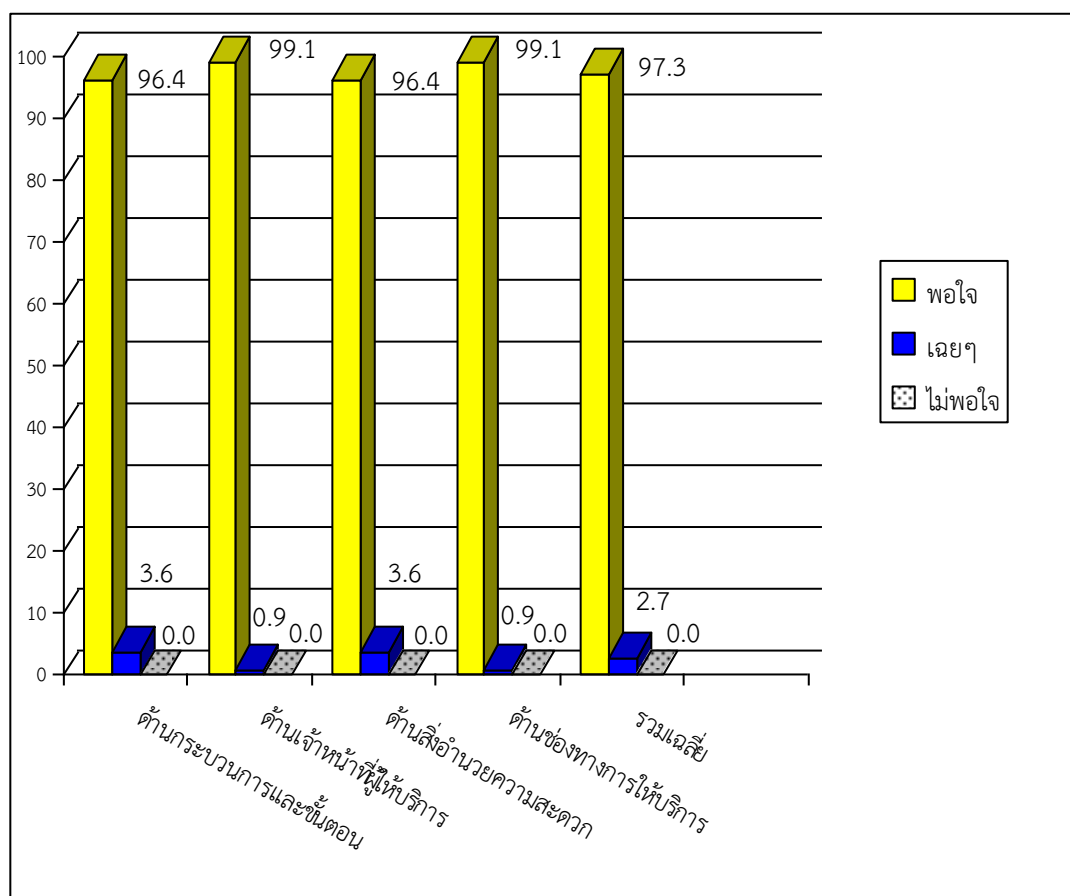


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านสาธารณูปโภค

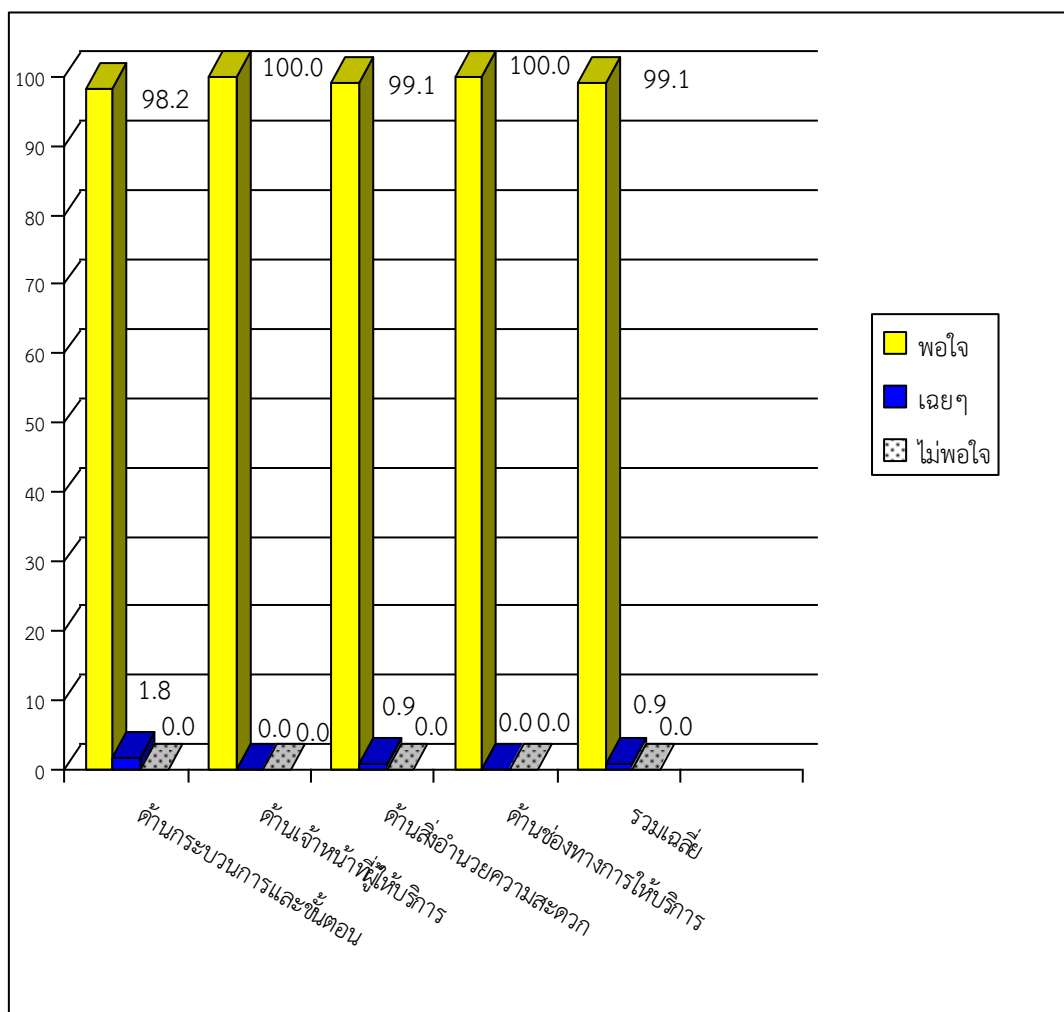
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 ร้อยละเอียดยังคงแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม  
งานด้านสาธารณูปโภค

### 3.2 งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

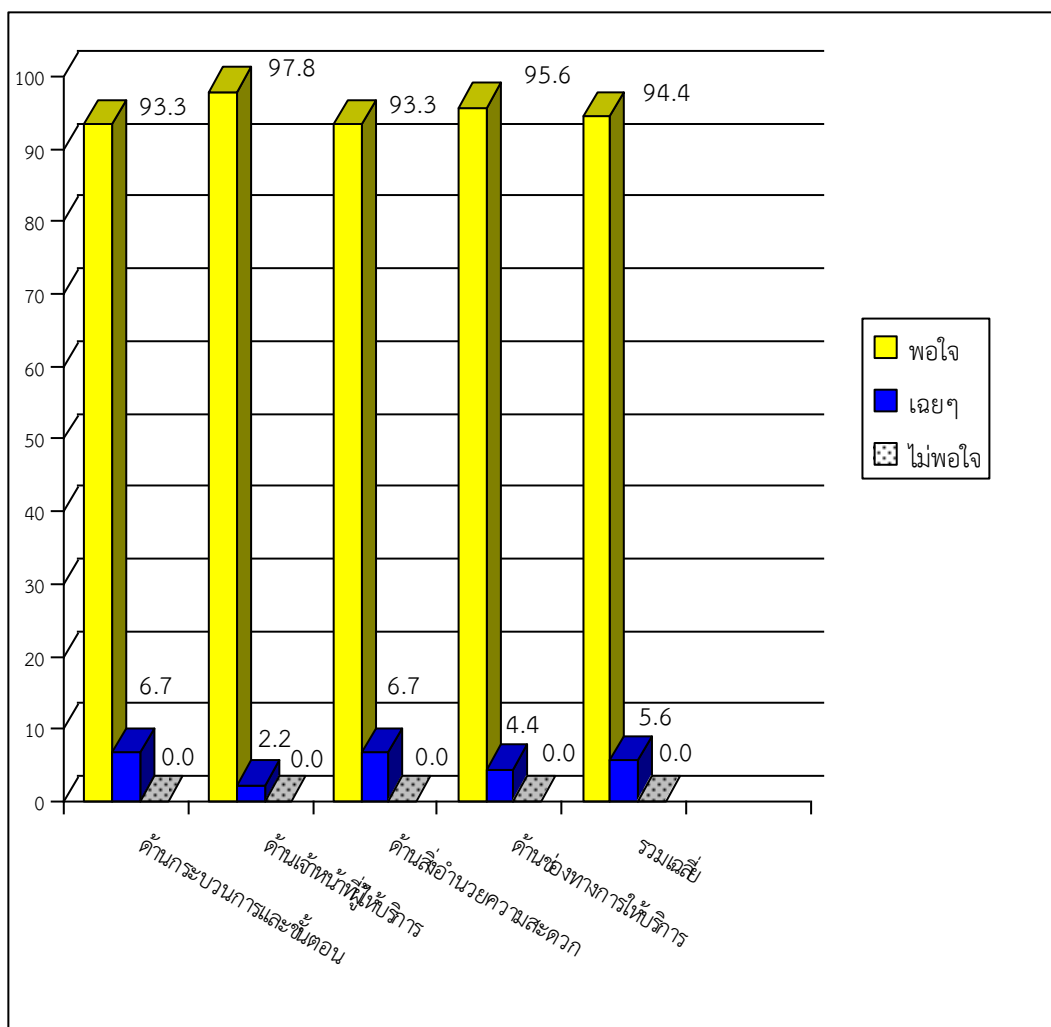
เมื่อพิจารณางานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.1 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

### 3.3 งานด้านส่งเสริมการเกษตร

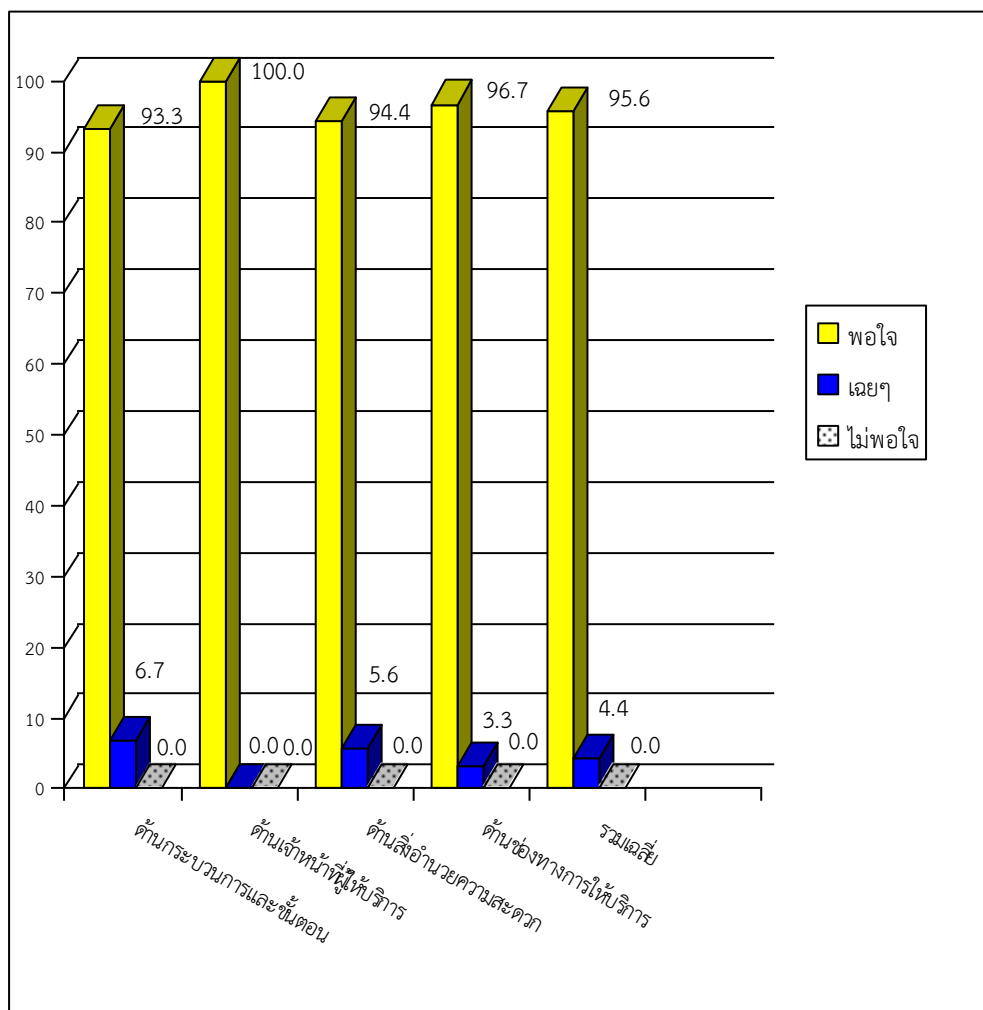
เมื่อพิจารณางานด้านส่งเสริมการเกษตรโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม งานด้านส่งเสริมการเกษตร

### 3.4 งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม

เมื่อพิจารณางานด้านประเพณีและวัฒนธรรมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม



#### 4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ดังนี้

4.1 งานด้านสาธารณูปโภค พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้พัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสาร อินเทอร์เน็ต และสัญญาณโทรศัพท์ ให้มีการใช้งานที่ดี และทันสมัยต่อเทคโนโลยีในยุคนี้ และการควบคุมดูแลสายไฟฟ้าในพื้นที่สาธารณะ

4.2 งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้พัฒนางานสงเคราะห์ให้กับกลุ่มประชาชนผู้ทุกข์ยากและขาดแคลนไร้ที่พึ่ง โดยมีการจัดมูลนิธิเพื่อผู้ยากไร้ หางาน หออาชีพ พัฒนาให้เป็นคนดีในสังคม และมีอาชีพรายได้ที่มั่นคง

4.3 งานด้านส่งเสริมการเกษตร พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีการจัดงานสาธิตการเพาะปลูกพืชและการปราบศัตรูพืช งานให้คำปรึกษาแนะนำ อบรม และส่งเสริมวิชาการและความก้าวหน้าทางการเกษตรให้กับเกษตรกรในชุมชน

4.4 งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ส่งเสริมและสนับสนุนการนำศาสนา และศิลปวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างสันติสุขสมานฉันท์ในทุกพื้นที่ทั้งระดับครัวเรือน หมู่บ้าน และตำบล เพื่อกระตุ้นให้เกิดชุมชนคุณธรรมในพื้นที่

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมาครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินจากงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขปโรค งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม งานด้านส่งเสริมการเกษตร และงานด้านประเพณีและวัฒนธรรม

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

# สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฉ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฏ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>บทที่ 2 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม</b>	<b>4</b>
สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม.....	4
<b>บทที่ 3 วิธีประเมินผล</b>	<b>10</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	10
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
<b>บทที่ 4 ผลการประเมิน</b>	<b>13</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	13
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยภาพรวม .....	15
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการประเมิน	<b>37</b>
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยภาพรวม.....	38
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	39
ข้อเสนอแนะ.....	44
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>45</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>46</b>
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	47
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	51
<b>รายชื่อคณะกรรมการประเมิน</b>	<b>53</b>

## สารบัญญัตราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม.....	11
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน.....	14
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขภิเษกขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยภาพรวมและรายด้าน.....	17
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขภิเษกขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	18
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขภิเษกขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	19
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขภิเษกขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	20
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขภิเษกขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	21
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	23
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	24
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	25
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	26

## สารบัญตาราง (ต่อ)

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

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม งานด้านสาธารณสุขปโภค.....	17
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม.....	22
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม งานด้านส่งเสริมการเกษตร.....	27
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม.....	32

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 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 ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทย แล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัด



ระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของการกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

ตำบลพังเทียม เดิมเป็นเขตการปกครองของอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ต่อมาได้แยกออกมาเป็นกิ่งอำเภอพระทองคำ และได้ยกฐานะเป็นอำเภอพระทองคำ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมแต่เดิมได้จัดตั้งเป็นสุขาภิบาล และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จัดเป็น 1 ใน 4 องค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอพระทองคำ ระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 4 กิโลเมตร จนถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 103 หมู่ที่ 1 บ้านพังเทียม ตำบลพังเทียม อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา สำหรับโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน คืองานด้านสาธารณสุข ปลอดภัย งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม งานด้านส่งเสริมการเกษตร และงานด้านประเพณีและวัฒนธรรม ซึ่งในการดำเนินการประเมินดังกล่าว ได้ขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินในครั้งนี้

## วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียมในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุขโรค
2. งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม
3. งานด้านส่งเสริมการเกษตร
4. งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15-17 กันยายน 2564

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเองและสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

### สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

#### 1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

##### 1.1 ทำเลที่ตั้งตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมเป็น 1 ใน 4 องค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอพระทองคำ ระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 4 กิโลเมตร จนถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 103 หมู่ที่ 1 บ้านพังเทียม ตำบลพังเทียม อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา โดยได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 มีเนื้อที่ประมาณ 82.497 ตารางกิโลเมตร หรือ 51,560.625 ไร่ ระยะห่างจากตัวจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 40 กิโลเมตร (จากศาลากลาง - แยกประจักษ์ - อำเภอโนนไทย - อำเภอพระทองคำ) มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ เขตติดต่อกับตำบลสระพระ และตำบลท่ง อำเภอพระทองคำ

ทิศใต้ เขตติดต่อกับตำบลสายออ อำเภอโนนไทย

ทิศตะวันออก เขตติดต่อกับตำบลหนองหอย อ.พระทองคำ และตำบลสายออ อ.โนนไทย

ทิศตะวันตก เขตติดต่อกับตำบลบัลลังก์ อำเภอโนนไทย

##### 1.2 สภาพภูมิประเทศ

ตำบลพังเทียมเป็นพื้นที่ราบสูง ลักษณะป่าโปร่ง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินปนทราย มีชั้นดินเกลือใต้ดิน แหล่งน้ำส่วนใหญ่เป็นห้วยขนาดเล็ก ไม่มีแหล่งต้นน้ำ มีพื้นที่สำหรับการเกษตรเพื่อทำนาข้าว ปลูกพืชไร่พืชสวน ไร่ละ 60 ไร่ที่ไร่ละ 40 ไร่ เป็นพื้นที่อยู่อาศัย ถนน คันดินหรือคูคลอง สระกักเก็บน้ำ

##### 1.3 ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินพบว่าพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นดินปนทราย มีชั้นเกลือใต้ดิน ดินลูกรังและดินเหนียว

##### 1.4 ลักษณะของป่าไม้

ลักษณะของป่าไม้ พบว่าลักษณะของไม้ และต้นไม้เป็นไม้ยืนต้น และพลัดใบ

##### 1.5 สภาพภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู สภาพภูมิอากาศ มี 3 ฤดู คือ

- ฤดูร้อน มีลักษณะอากาศร้อนแห้งแล้ง จะเริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคมระยะเวลาประมาณ 3 เดือน โดยอากาศจะร้อนมากในช่วงเดือนเมษายนถึงต้นเดือนพฤษภาคม อุณหภูมิประมาณ 33-39 องศาเซลเซียส ช่วงร้อนจัดจะอุณหภูมิสูงกว่า 40 องศาเซลเซียส

- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม ระยะเวลาประมาณ 6 เดือน โดยเฉลี่ยตกมากในเดือนมิถุนายน แต่อาจเกิดฝนทิ้งช่วง หรือบางปีจะทิ้งช่วงเป็นระยะเวลานานนับเดือน แต่บางปีก็อาจเกิดอุทกภัยขึ้นในเขตตำบลแต่ไม่รุนแรง

- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมกราคม ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน ช่วงปลายเดือนตุลาคมถึงต้นเดือนพฤศจิกายนเป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฝนเป็นหนาวที่เรียกว่าปลายฝนต้นหนาว เริ่มมีอากาศเย็น บางครั้งอาจมีฝนฟ้าคะนอง เดือนมกราคมเป็นเดือนที่มีอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 17 องศาเซลเซียส

## 2. ประชากร

จำนวนประชากรและความหนาแน่นประชากร จากข้อมูลของสำนักทะเบียนอำเภอพระทองคำ มีจำนวนทั้งสิ้น 9,304 คน จำแนกเป็นชาย 4,642 คน หญิง 4,662 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 112 คน ต่อตารางกิโลเมตร

ตารางแสดงจำนวนครัวเรือนในแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม(คน)
1	พังเทียม	552	580	1,132
2	โพนไพล	577	610	1,187
3	ชายพะเนา	304	293	597
4	หนองโพธิ์	112	115	227
5	หัวถนน	257	250	507
6	ทองกลาง	368	345	713
7	หนองปลาไหล	132	140	272
8	หนองกก	143	130	273
9	โกรกช้างน้อย	205	181	386
10	บึงน้อย	209	194	403
11	ตลุกผักไร่	231	205	436
12	หนองแห้ว	157	167	324
13	โนนทอง	88	105	193
14	หัวทำนบ	143	160	303
15	สระตาล	194	191	385
16	ห้วยยางโนนมะค่า	114	97	211
17	โนนไทรโยง	135	132	267
18	ยางสามต้น	91	98	189
19	ทองกลางพัฒนา	516	551	1,067
20	ป่าเพกาโนนพุดซา	114	118	232
รวม		4,642	4,662	9,304

## 3. การปกครอง

### 3.1 เขตการปกครอง

ตำบลพังเทียม มี 20 หมู่บ้าน คือ บ้านพังเทียม บ้านโพนไพล บ้านชายพะเนา บ้านหนองโพธิ์ บ้านหัวถนน บ้านทองกลาง บ้านหนองปลาไหล บ้านหนองกก บ้านโกรกช้างน้อย บ้านบึงน้อย บ้านตลุกผักไร่ บ้านหนองแห้ว บ้านโนนทอง บ้านหัวทำนบ บ้านสระตาล บ้านห้วยยางโนนมะค่า บ้านโนนไทรโยง บ้านยางสามต้น บ้านทองกลางพัฒนา และบ้านป่าเพกาโนนพุดซา

### 3.2 การเลือกตั้ง

เขตเลือกตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมเป็น 20 เขตเลือกตั้ง ตามการแบ่งเขตการปกครองทั้ง 20 หมู่บ้าน โดยประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองาน อบต. เสนอแนะในกิจกรรมของ อบต. ในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

## 4. ระบบเศรษฐกิจ

### 4.1 การเกษตร

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ร้อยละ 80 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง อ้อย ดังนี้

- อาชีพเกษตรกรรม	ร้อยละ	80	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพเลี้ยงสัตว์	ร้อยละ	12	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพรับจ้าง	ร้อยละ	5	ของจำนวนประชากรทั้งหมด
- อาชีพค้าขาย	ร้อยละ	3	ของจำนวนประชากรทั้งหมด

### 4.2 การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไม่มีการประมง เนื่องจากสภาพทางด้านแหล่งน้ำเป็นแหล่งน้ำขนาดเล็ก ดังนั้นจึงเป็นการจับสัตว์น้ำตามฤดูกาลมากกว่าที่จะทำการประมงเป็นระบบเศรษฐกิจ

### 4.3 การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ จำนวนสัตว์ในพื้นที่โดยประมาณ ดังนี้

โค	455	ตัว	กระบือ	125	ตัว	สุกร	60	ตัว
เป็ด	521	ตัว	ไก่	115	ตัว	อื่น ๆ	815	ตัว

### 4.4 การบริการ

รีสอร์ท	2	แห่ง
ร้านอาหาร	6	แห่ง

### 4.5 การท่องเที่ยว

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน หมู่ที่ ๑๔ บ้านหัวทำนบ เป็นการจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ และการจัดงานประเพณีต่างๆ

### 4.6 อุตสาหกรรม

- จำนวนกิจการอุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดใหญ่ (โรงสีขนาดเล็ก, โรงงานประกอบอุตสาหกรรมเกลือ) จำนวน 17 แห่ง

### 4.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ ได้แก่ สถานีบริการน้ำมัน 3 แห่ง และร้านค้าต่าง ๆ 10 แห่ง  
กลุ่มอาชีพ จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผลิตดอกไม้จันทน์ และกลุ่มผลิตข้าวโป่ง

#### 4.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15-60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25-50 ปี บางส่วน ไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่ทำการเกษตรต้องอาศัยฤดูกาลในการทำการเกษตร จึงทำให้แรงงานดังกล่าวไปรับจ้างในตัวจังหวัด ซึ่งปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

### 5. สภาพทางสังคม

#### 5.1 การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15-60 ปีเต็ม ร้อยละ 90 อ่าน เขียน ภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6-14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่าและที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 95 ด้านการศึกษาอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ปัญหาคือยังไม่สามารถที่จะแข่งขันกับเมืองใหญ่ ๆ ได้ การแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดกิจกรรมให้กับเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารเสริมนม อาหารกลางวัน ให้กับทางโรงเรียนในเขตพื้นที่ และร่วมกันจัดกิจกรรมต่าง ๆ กับทางโรงเรียน

สำหรับโรงเรียนในสังกัด สพฐ. ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม มีดังนี้ โรงเรียนพังเทียม (คุรุสามัคคี 2) โรงเรียนบ้านโพนไพล โรงเรียนชายพะเนาหนองโพธิ์ โรงเรียนบ้านทองหลาง โรงเรียนบ้านป่าเพกา โรงเรียนบ้านหนองกุดตุ๊กฝักไธสง โรงเรียนบ้านโกรกขางน้อย และโรงเรียนบ้านกุดจิกหนองแห้ว นอกจากนี้ยังมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จำนวน 5 ศูนย์ ได้แก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านพังเทียม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพนไพล ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและอนุบาล ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทองหลาง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองกก

#### 5.2 สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชาชนส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชาชน ได้แก่ โรคความดันสูง เบาหวาน โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็ก และโรคอื่น ๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี

สำหรับ หน่วยงานด้านสาธารณสุข มีดังนี้

- โรงพยาบาลพระทองคำเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จำนวน 1 แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลพังเทียม จำนวน 1 แห่ง

#### 5.3 อาชญากรรม

ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว โดยร่วมมือกับสถานีตำรวจภูธรพระทองคำ ประชาสัมพันธ์เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี ทำให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

#### 5.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอพระทองคำได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมทราบนั้นพบว่าในเขตฯ มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของ อบต. ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ

#### 5.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. โครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. โครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. โครงการดูแลผู้สูงอายุ
7. โครงการอบรมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชนและกลุ่มอาชีพ

### 6. ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

#### 6.1 การคมนาคมขนส่ง

**การคมนาคม** สภาพถนนโดยทั่วไปเป็นเส้นทางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน เป็นถนนคอนกรีต ถนนลาดยาง อยู่ในสภาพที่สะดวก แต่มีถนนบางสายที่ใช้เป็นทางเชื่อมยังเป็นถนนลูกรังที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ การสัญจรไปมาในช่วงฤดูฝนลำบากมาก ราษฎรสัญจรไปมาได้รับความลำบากเดือดร้อน เป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมต้องการก่อสร้างถนนให้ได้มากกว่านี้

สำหรับเส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตตำบลพังเทียมและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

##### 6.1.1 ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข 205 ถนนสุนทรารายณ์ - พระทองคำ

##### 6.1.2 สะพาน

- สะพานคอนกรีต จำนวน 2 แห่ง

##### 6.1.3 การจัดการขนส่งมวลชน ประกอบด้วย

- รถโดยสารประจำทาง สายจังหวัดนครราชสีมา - จังหวัดชัยภูมิ

#### 6.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมดเนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน

#### 6.3 การประปา

การประปา ปัจจุบันยังไม่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน ปัญหา คือมีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาขุ่นบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการตกตะกอนของน้ำ และไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปาต้องขอใช้จากพื้นที่อื่นทำให้มีค่าใช้จ่ายมา ประปายังไม่สามารถที่จะผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับบริโภคได้ ต้องใช้งบประมาณสูงมากในการดำเนินการ

## 6.4 โทรศัพท์

1. จำนวนตู้โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่ จำนวน 15 แห่ง
2. จำนวนโทรศัพท์ในสำนักงาน อบต. จำนวน 7 เครื่อง
3. จำนวนเครื่องโทรสารในสำนักงาน อบต. จำนวน 2 เครื่อง
4. หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้องค์การบริหารส่วนตำบลพึงเทียมคิดเป็นร้อยละ 60 เนื่องจากสภาพพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีขนาดใหญ่

## 6.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

1. มีไปรษณีย์ย่อย จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์
2. มีรถขนส่งนครชัยผ่านบริเวณถนนสุรนารายณ์ สาย 205 ให้บริการทุก ๆ ชั่วโมง และทุกวัน

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99 โดยมีวัดและสำนักสงฆ์ในเขตตำบลพึงเทียม ดังนี้ วัดพึงเทียม วัดโพธิ์ไพล วัดชายพะเนา สำนักสงฆ์หัวถนน วัดทองกลาง สำนักสงฆ์หนองกก วัดโกรกขางน้อย สำนักสงฆ์บึงน้อย วัดป่าสาละวันราม สำนักสงฆ์โนนทอง วัดกระโบน และวัดตลุกผักไร่

### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม
- งานบวงสรวงสักการะอนุสาวรีย์ท้าวสุรนารีและของดีอำเภอพะทองคำ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม ตุลาคม

### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

**ภูมิปัญญาท้องถิ่น** ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพึงเทียมได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นได้แก่ วิธีการสานแห่เพื่อจับปลาตามธรรมชาติ วิธีการทอเสื่อจากต้นกก วิธีการทำไม้กวาดดอกหญ้า

**ภาษาถิ่น** ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาโคราชและภาษาอีสาน

### 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพึงเทียมได้ผลิตของใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เสื่อที่ทอจากต้นกก ไม้กวาดดอกหญ้า เต้าทำจากดินเผาหรือที่เรียกกันว่าเต้าอั้งโล่ และขนมโบราณที่หารับประทานได้ยาก เช่น ขนมดอกจอก ขนมข้าวโป่งหรือขนมข้าวเกรียบว่าว



## บทที่ 3

### วิธีประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จำนวน 20 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 9,304 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 383.51 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 (9,304 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างหมู่บ้านมาโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย จำนวน 10 หมู่บ้าน คือ บ้านพังเทียม บ้านโพนไพล บ้านชายพะเนา บ้านหนองโพธิ์ บ้านหัวถนน บ้านห้วยยางโนนมะค่า บ้านโนนไทรโยง บ้านยางสามต้น บ้านทองหลางพัฒนา และบ้านป่าเพกาโนนพุดชา

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 10 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายในพื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จำนวน 400 คน

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านพังเทียม	1,132	81
บ้านโพนไพล	1,187	85
บ้านชายพะเนา	597	42
บ้านหนองโพธิ์	227	16
บ้านหัวถนน	507	36
บ้านห้วยยางโนนมะค่า	211	15
บ้านโนนไทรโยง	267	19
บ้านยางสามต้น	189	13
บ้านทองกลางพัฒนา	1,067	76
บ้านป่าเพกาโนนพุดซา	232	17
<b>รวม</b>	<b>5,616</b>	<b>400</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านสาธารณสุข ปลอดภัยและสวัสดิการสังคม งานด้านส่งเสริมการเกษตร และงานด้านประเพณีและวัฒนธรรม โดยแบ่งเป็น จำนวน 3 ส่วน คือ

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม 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 พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

### ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15-17 กันยายน 2564

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบประเมิน 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม  
ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม  
โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม  
เมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขโรค งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม งานด้าน  
ส่งเสริมการเกษตร และงานด้านประเพณีและวัฒนธรรม

#### ผลการประเมิน

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมจาก  
งานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขโรค งานด้านสังคม  
สงเคราะห์และสวัสดิการสังคม งานด้านส่งเสริมการเกษตร และงานด้านประเพณีและวัฒนธรรม  
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.5 และเพศชาย ร้อยละ 32.5 มีอายุ  
ระหว่าง 18-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.5  
จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 22.8  
ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 43.8 รองลงมา คือลูกจ้าง/  
พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.5 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

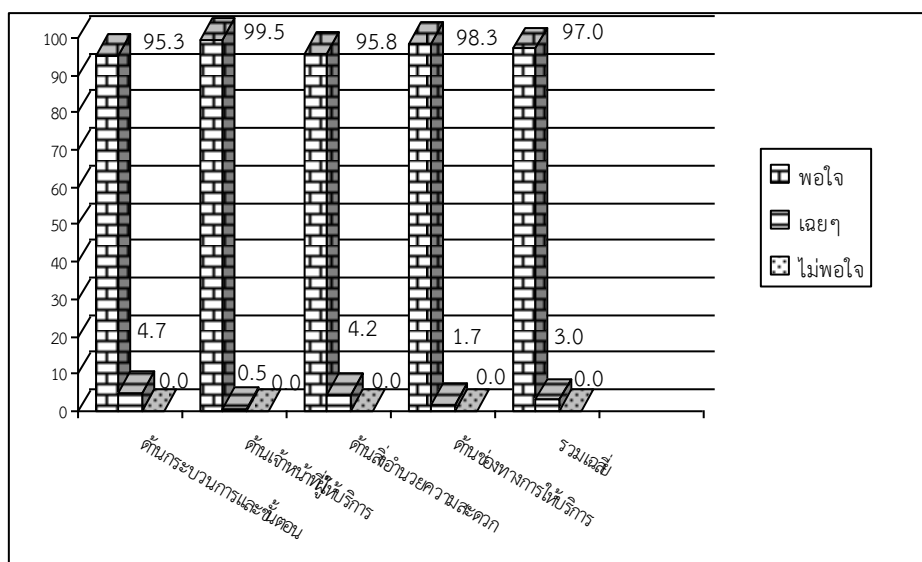
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	130	32.5
	หญิง	270	67.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	33	8.2
	18-30 ปี	111	27.8
	31-45 ปี	98	24.5
	46-60 ปี	92	23.0
	61 ปีขึ้นไป	66	16.5
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	12	3.0
	ประถมศึกษา	91	22.8
	มัธยมศึกษา	160	40.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	76	19.0
	ปริญญาตรี	61	15.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	2.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	66	16.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	28	7.0
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	39	9.8
	นักเรียน/นักศึกษา	10	2.5
	รับจ้างทั่วไป	42	10.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	20	5.0
	เกษตรกร/ประมง	175	43.8
	ว่างงาน	9	2.2
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่ใช้บริการ	งานด้านสาธารณสุขภาค	110	27.5
	งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม	110	27.5
	งานด้านส่งเสริมการเกษตร	90	22.5
	งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม	90	22.5

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.5 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.3 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม 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	398	99.5	2	0.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	383	95.8	17	4.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	393	98.3	7	1.7	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>388</b>	<b>97.0</b>	<b>12</b>	<b>3.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

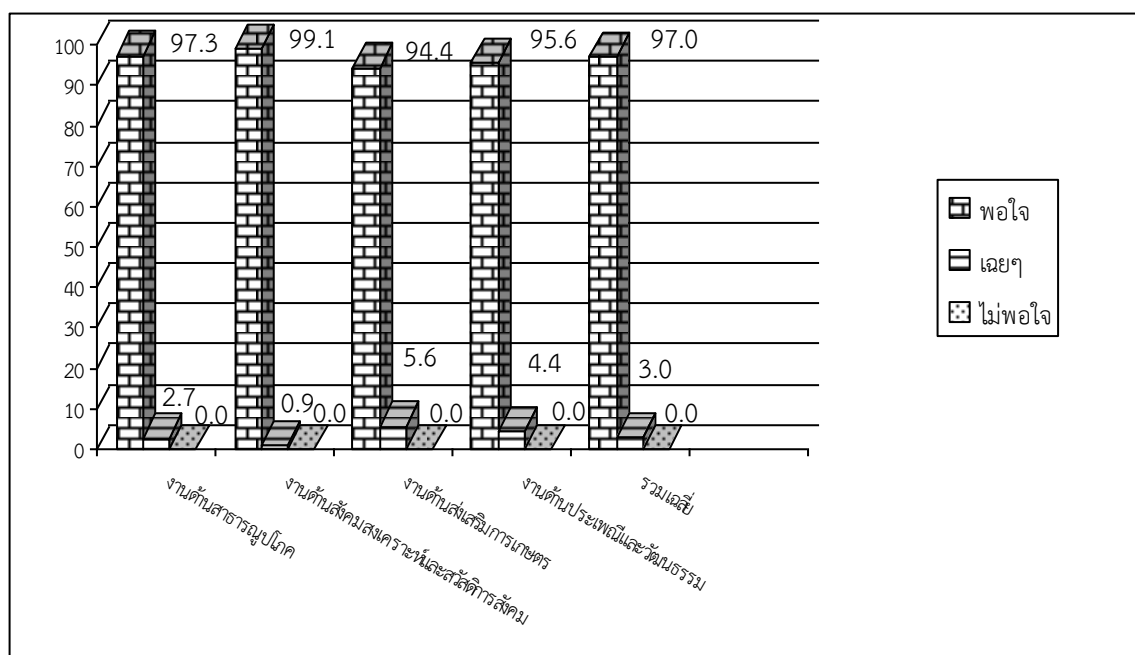


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านสาธารณสุขปโภค ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) และงานด้านส่งเสริมการเกษตร ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านสาธารณสุขปโภค	107	97.3	10	3	2.7	0	0.0
งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม	109	99.1	10	1	0.9	0	0.0
งานด้านส่งเสริมการเกษตร	85	94.4	9	5	5.6	0	0.0
งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม	86	95.6	10	4	4.4	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>388</b>	<b>97.0</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>3.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

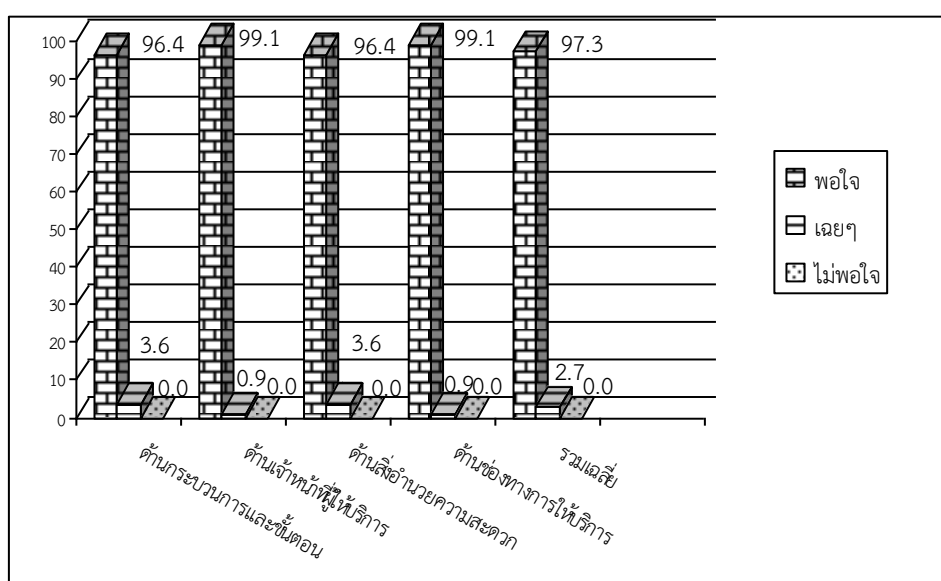
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านสาธารณสุขโรค

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุขโรคขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขโรค  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

งานด้านสาธารณสุขโรค	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	106	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	106	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>107</b>	<b>97.3</b>	<b>3</b>	<b>2.7</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม  
งานด้านสาธารณสุขโรค



### 3.1.2 งานด้านสาธารณูปโภค จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลพึงเทียมด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลพึงเทียม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	104	94.5	6	5.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	105	95.5	5	4.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>106</b>	<b>96.4</b>	<b>4</b>	<b>3.6</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขปีภคขององค์การบริหารส่วนตำบลพียงเทียมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.1 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 99.1 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขปีภคขององค์การบริหารส่วนตำบลพียงเทียม 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	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	109	99.1	1	0.9	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	109	99.1	1	0.9	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	110	100.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>109</b>	<b>99.1</b>	<b>1</b>	<b>0.9</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภคของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	107	97.3	3	2.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	105	95.5	5	4.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	103	93.6	7	6.4	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	104	94.5	6	5.5	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>106</b>	<b>96.4</b>	<b>4</b>	<b>3.6</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.1 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.2 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านช่องทางการให้บริการ

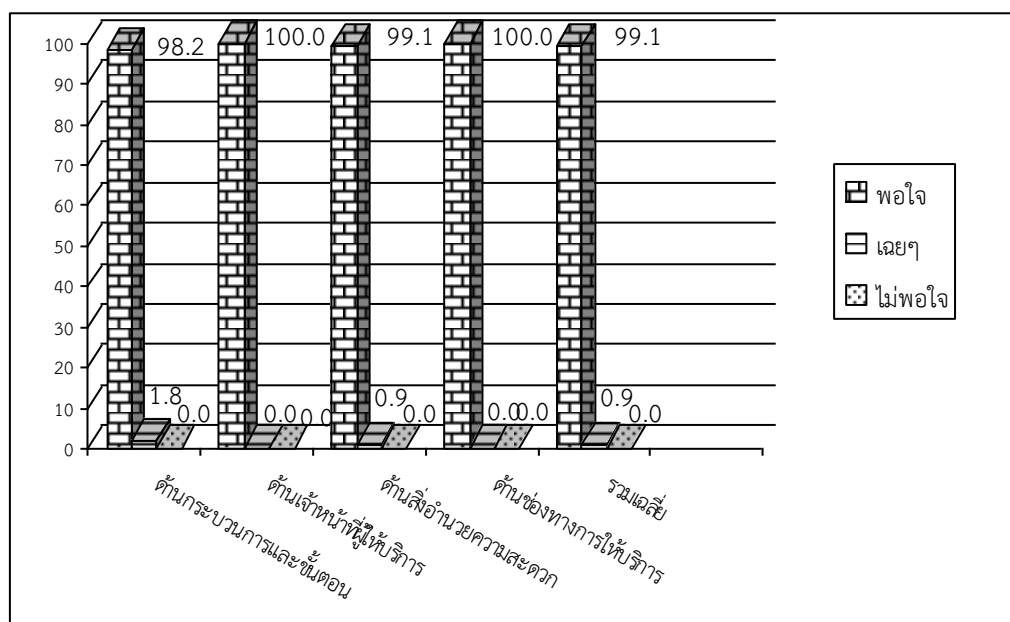
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	110	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	110	100.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>109</b>	<b>99.1</b>	<b>1</b>	<b>0.9</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3.2 งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.1 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	109	99.1	1	0.9	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>109</b>	<b>99.1</b>	<b>1</b>	<b>0.9</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

### 3.2.2 งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	110	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>108</b>	<b>98.2</b>	<b>2</b>	<b>1.8</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	110	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	110	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	110	100.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 99.1 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 99.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการร้อยละ 99.1 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.1 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	108	98.2	2	1.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	108	98.2	2	1.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	109	99.1	1	0.9	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	110	100.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>109</b>	<b>99.1</b>	<b>1</b>	<b>0.9</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านช่องทางการให้บริการ

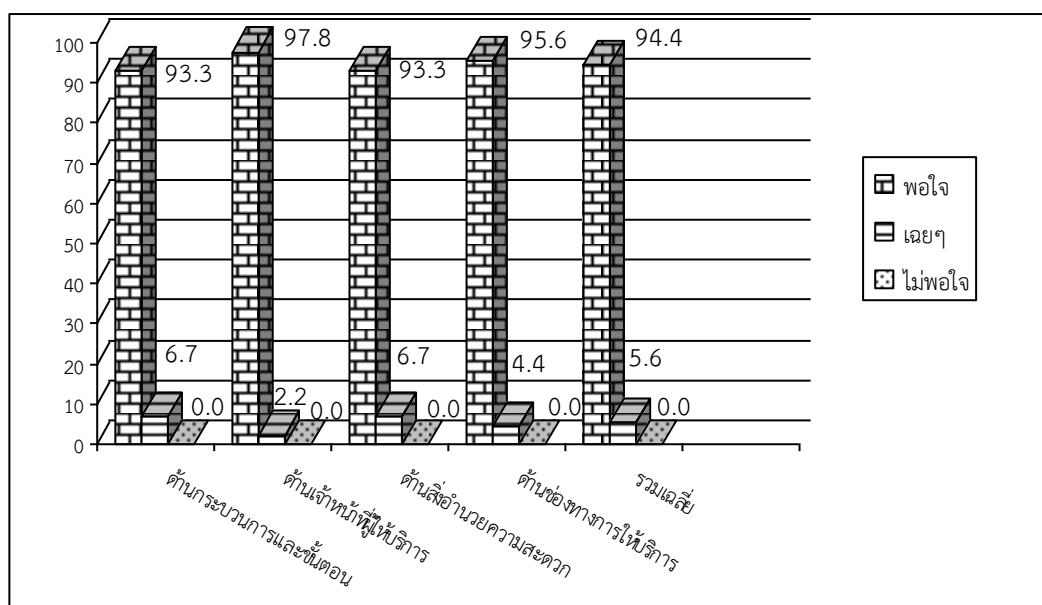
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	110	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	110	100.0	0	0.0	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>110</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3.3 งานด้านส่งเสริมการเกษตร

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านส่งเสริมการเกษตรโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านส่งเสริมการเกษตร	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	84	93.3	6	6.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	84	93.3	6	6.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>85</b>	<b>94.4</b>	<b>5</b>	<b>5.6</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมงานด้านส่งเสริมการเกษตร

### 3.3.2 งานด้านส่งเสริมการเกษตร เป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพึงเทียมด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 94.4 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพึงเทียม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	81	90.0	9	10.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	80	88.9	10	11.1	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	85	94.4	5	5.6	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>84</b>	<b>93.3</b>	<b>6</b>	<b>6.7</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.8 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	89	98.9	1	1.1	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	88	97.8	2	2.2	0	0.0
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	88	97.8	2	2.2	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>88</b>	<b>97.8</b>	<b>2</b>	<b>2.2</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพึ่งเทียมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.7 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.4 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพึ่งเทียม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	85	94.4	5	5.6	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	82	91.1	8	8.9	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	82	91.1	8	8.9	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	88	97.8	2	2.2	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>84</b>	<b>93.3</b>	<b>6</b>	<b>6.7</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านช่องทางการให้บริการ

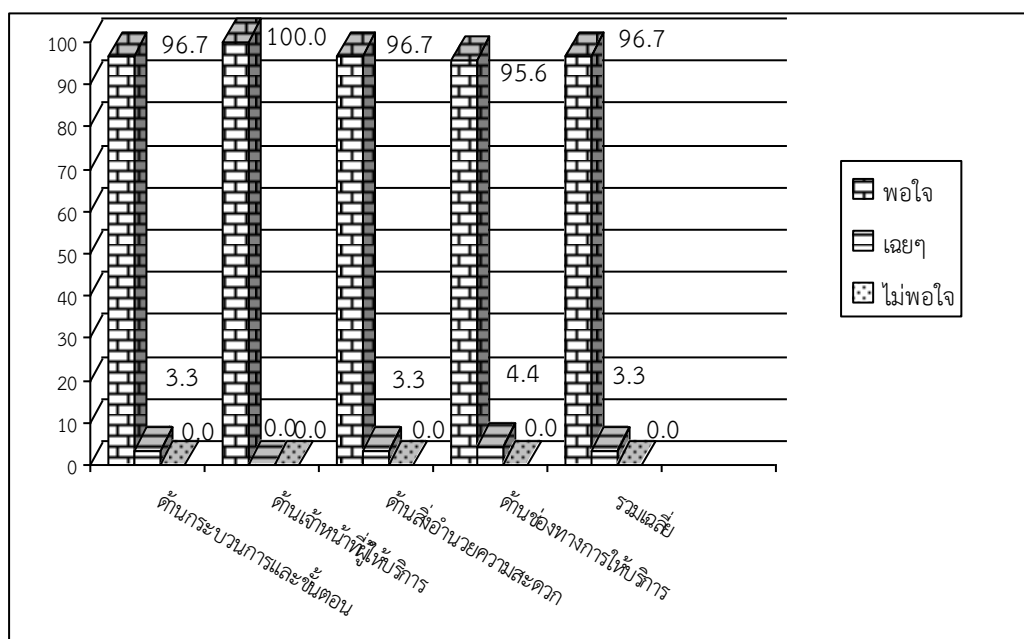
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	88	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	86	95.6	4	4.4	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>86</b>	<b>95.6</b>	<b>4</b>	<b>4.4</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

### 3.4 งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านประเพณีและวัฒนธรรมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	84	93.3	6	6.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85	94.4	5	5.6	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>86</b>	<b>95.6</b>	<b>4</b>	<b>4.4</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมงานด้านประเพณีและวัฒนธรรม

## 3.4.2 งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม เป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.4 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.3 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	82	91.1	8	8.9	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>84</b>	<b>93.3</b>	<b>6</b>	<b>6.7</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม 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
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการและความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาคือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.4 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	84	93.3	6	6.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	80	88.9	10	11.1	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	84	93.3	6	6.7	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>85</b>	<b>94.4</b>	<b>5</b>	<b>5.6</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	88	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	86	95.6	4	4.4	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>87</b>	<b>96.7</b>	<b>3</b>	<b>3.3</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขโรค งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม งานด้านส่งเสริมการเกษตร และงานด้านประเพณีและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15-17 กันยายน 2564 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

## 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมจากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขโรค งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม งานด้านส่งเสริมการเกษตร และงานด้านประเพณีและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.5 และเพศชาย ร้อยละ 32.5 มีอายุระหว่าง 18-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.8 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 40.0 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 22.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 43.8 รองลงมา คือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.5

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.5 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.3

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านสาธารณสุขโรค ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) และงานด้านส่งเสริมการเกษตร ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน)

### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมจำแนกตามงาน

#### 3.1 งานด้านสาธารณสุข

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมพบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 99.1 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.4 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4

#### 3.1.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.5

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.1 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 99.1

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.1 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.2 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2

### 3.2 งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.1 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 98.2

#### 3.2.2 งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.2 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.2

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร การให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 99.1 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 99.1 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการร้อยละ 99.1 และป้าย ข้อความ บอกรูปบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.1

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวมอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

## 3.3 งานด้านส่งเสริมการเกษตร

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านส่งเสริมการเกษตรโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.3

### 3.3.2 งานด้านส่งเสริมการเกษตร จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 94.4



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 97.8 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.8

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.7 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.4

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านส่งเสริมการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7

### 3.4 งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านประเพณีและวัฒนธรรมโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3

### 3.4.2 งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมา คือระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.4 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.3

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการและความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.4

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านประเพณีและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียมด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.6

#### 4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ดังนี้

4.1 งานด้านสาธารณูปโภค พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้พัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสาร อินเทอร์เน็ต และสัญญาณโทรศัพท์ ให้มีการใช้งานที่ดี และทันสมัยต่อเทคโนโลยีในยุคนี้ และการควบคุมดูแลสายไฟฟ้าในพื้นที่สาธารณะ

4.2 งานด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้พัฒนางานสงเคราะห์ให้กับกลุ่มประชาชนผู้ทุพขัยยากและขาดแคลนไร้ที่พึ่ง โดยมีการจัดมูลนิธิเพื่อผู้ยากไร้ หางาน หออาชีพ พัฒนาให้เป็นคนดีในสังคม และมีอาชีพรายได้ที่มั่นคง

4.3 งานด้านส่งเสริมการเกษตร พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีการจัดงานสาธิตการเพาะปลูกพืชและการปราบศัตรูพืช งานให้คำปรึกษาแนะนำ อบรม และส่งเสริมวิชาการและความก้าวหน้าทางการเกษตรให้กับเกษตรกรในชุมชน

4.4 งานด้านประเพณีและวัฒนธรรม พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ส่งเสริมและสนับสนุนการนำศาสนา และศิลปะวัฒนธรรมมาใช้ในการสร้างสันติสุขสมานฉันท์ในทุกพื้นที่ทั้งระดับครัวเรือน หมู่บ้าน และตำบล เพื่อกระตุ้นให้เกิดชุมชนคุณธรรมในพื้นที่

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชบัญชา. 2548. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7.  
กรุงเทพฯ : ศรีอนันต์การพิมพ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 2563. การประเมินความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม อำเภอพระทองคำ  
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัครเดชาบุตร. 2549. การสร้างและประมวลผลข้อมูล  
จากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม. 2563. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล  
พังเทียม อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา. (เอกสารอัดสำเนา).
- Taro Yamane. 1970. *Elementary Sampling Theory*. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



ส่วนที่ 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 (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
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					



