



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของ ประชาชน

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

<https://rdi.nru.ac.th>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา งานประสานสาธารณสุข โภชนา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 386 คน เพื่อให้การประเมินมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 13-17 กรกฎาคม 2565 นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบ คำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามงาน รายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

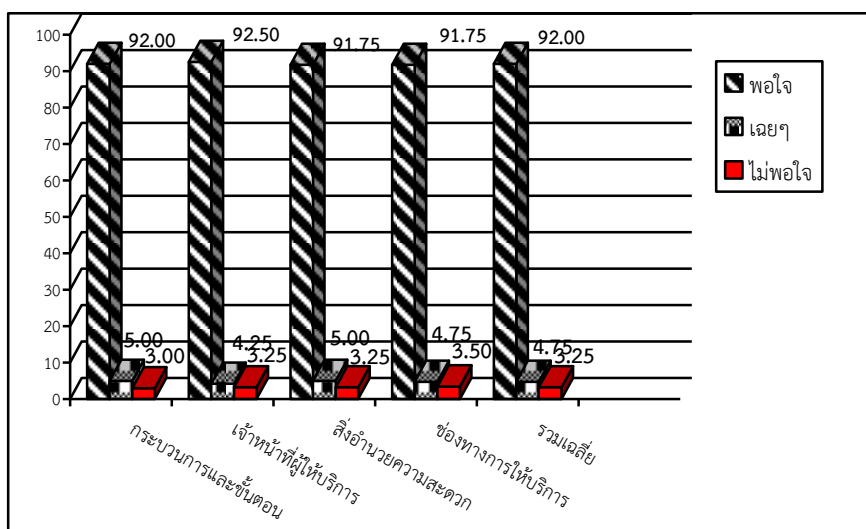
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.75 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 41.00 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 30.00 ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 54.50 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.25 และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 27.00 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.00 ตามลำดับ

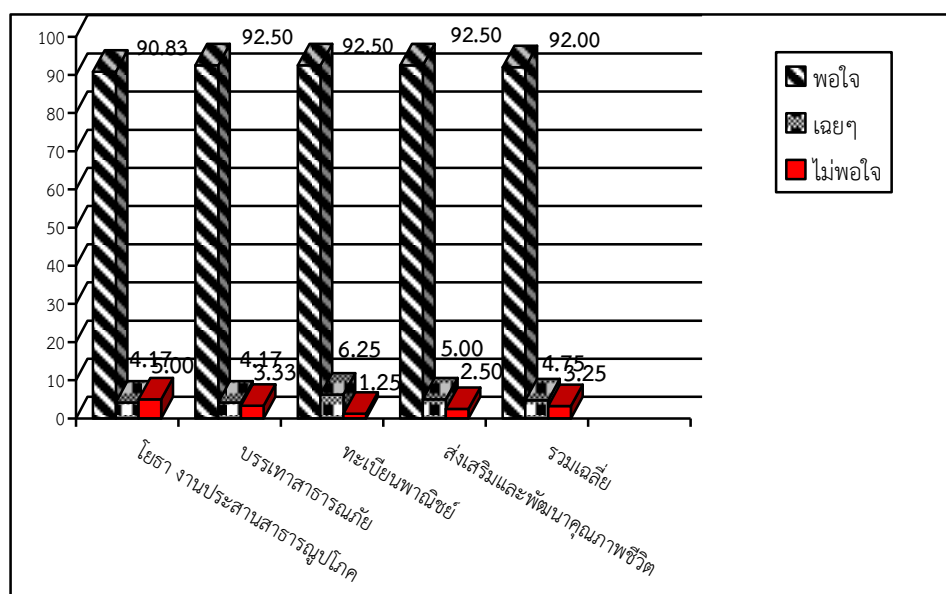
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.50 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวนเท่ากัน ร้อยละ 91.75 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอฟิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดเท่ากัน 3 งาน คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ร้อยละ 92.50 (9 คะแนน) รองลงมาคืองานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค ร้อยละ 90.83 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

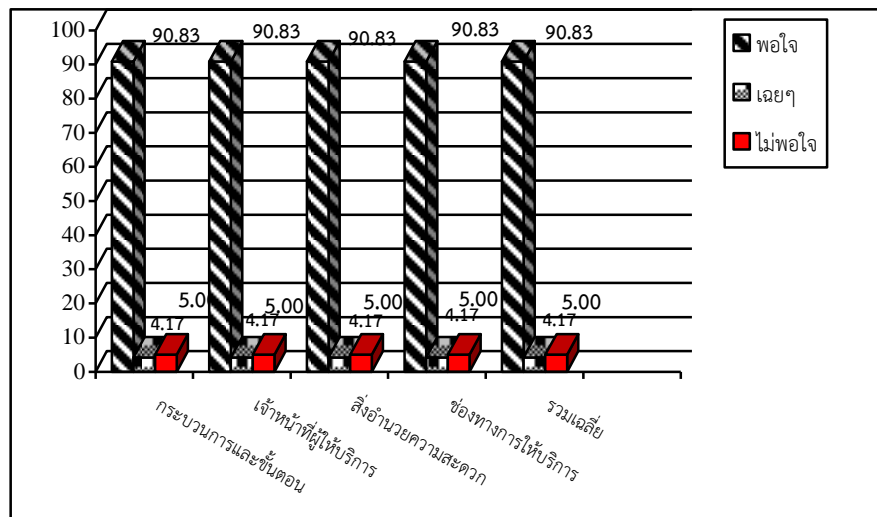


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค

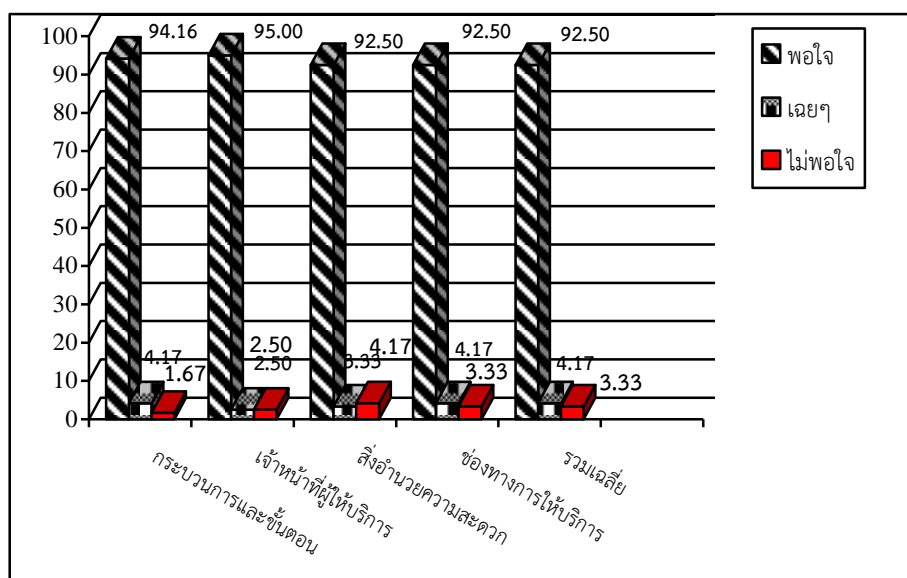
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.83 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค

3.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

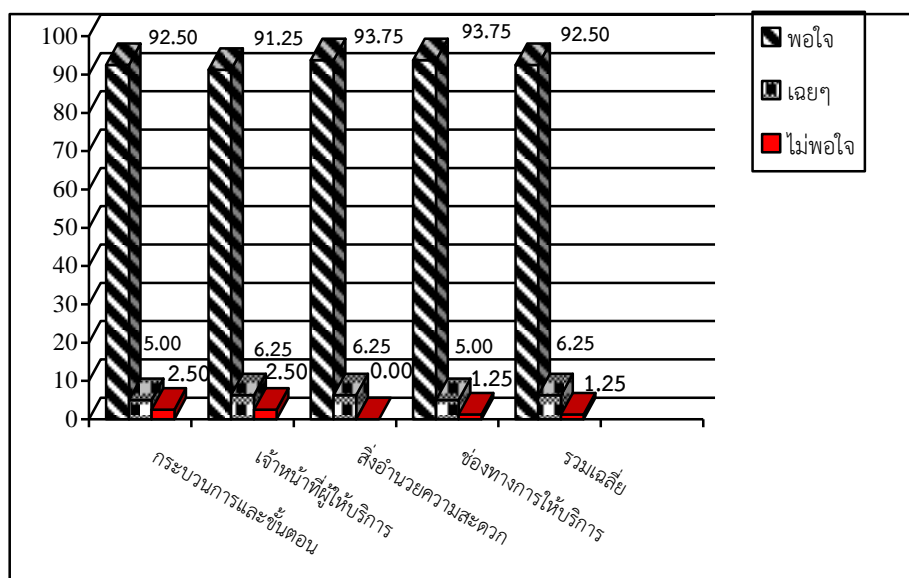
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.16 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 92.50 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.3 งานด้านทะเบียนพาณิชย์

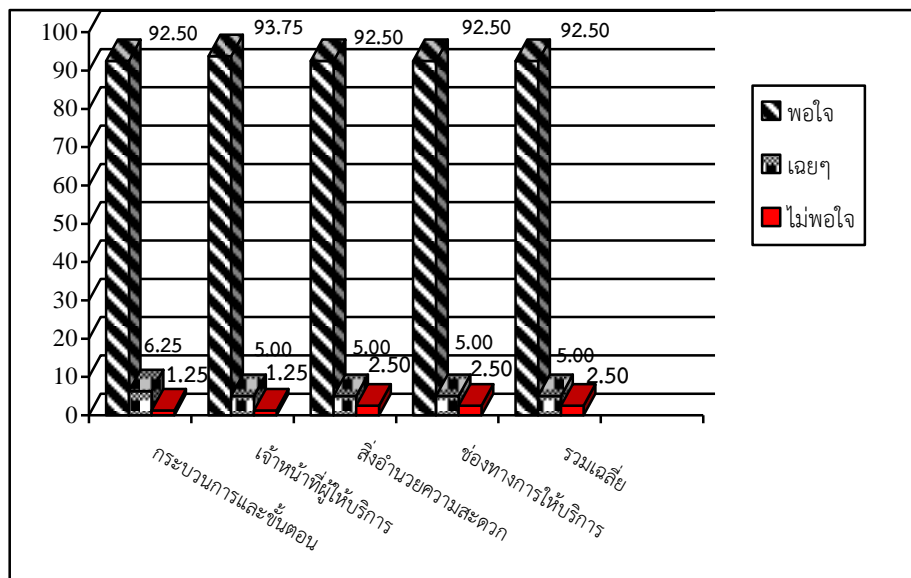
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.50 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.25 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอนพมิตร จังหวัดนครราชสีมา งานด้านทะเบียนพาณิชย์

3.4 งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค ประชาชนเห็นว่า บุคลากรดูให้คำแนะนำกับประชาชนเป็นอย่างดี ติดต่อได้ง่าย ช่วยเหลือประชาชนได้ดี

4.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนเห็นว่า การติดต่อมีความสะดวก และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ช่วยเหลือประชาชนเป็นอย่างดี

4.3 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนเห็นว่า ติดต่อง่าย บุคลากรให้คำแนะนำดี มีขั้นตอนที่ชัดเจน

4.4 งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนเห็นว่า มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ดี อยากให้มีต่อไปเรื่อย ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการฝังท่อระบายน้ำ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าในหมู่บ้านเพิ่มถึงขยะให้เพียงพอกับปริมาณขยะ ห้องน้ำในสำนักงานน้อยไป ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม ประชาชนได้ชื่นชมการทำงานของบุคลากรว่า มีความเป็นกันเองกับชาวบ้าน

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเองครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มา รับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้าน ทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน ดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง	4
สภาพทั่วไป.....	4
ประชากร.....	7
สภาพทางเศรษฐกิจ.....	9
ด้านสังคม.....	14
ระบบสาธารณสุขป็นฐาน.....	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	17
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
บทที่ 4 ผลการประเมิน	20
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	20
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	24
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการประเมิน	45
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	45
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	45
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	46
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	50
เอกสารอ้างอิง	51
ภาคผนวก	52
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	58

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง.....	18
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	20
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	23
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านโยธา งานประสานสาธารณสุขอำเภอ โดยภาพรวมและรายด้าน	24
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านโยธา งานประสานสาธารณสุขอำเภอ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	25
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านโยธา งานประสานสาธารณสุขอำเภอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านโยธา งานประสานสาธารณสุขอำเภอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านโยธา งานประสานสาธารณสุขอำเภอ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	28
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน.....	29
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	30
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	31
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านทะเบียนพาณิชย์ โดยภาพรวมและรายด้าน	34
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	35
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	36
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	37
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	38
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดย ภาพรวมและรายด้าน	39
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้าน กระบวนการและขั้นตอน.....	40
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	41
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก.....	42
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้าน ช่องทางการให้บริการ.....	43

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	23
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านโยธา งานประสานสาธารณสุข.....	24
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	29
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านทะเบียนพาณิชย์.....	34
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพ ชีวิต.....	39

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบัน มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกัน และมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชน พร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้น ทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29)

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต่อมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น

การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

ตำบลนิคมสร้างตนเองเป็นตำบลหนึ่งใน 12 ตำบลของอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอพิมาย ประมาณ 7 กิโลเมตร ซึ่งมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 89 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 56,000 ไร่ ลักษณะทั่วไปของตำบลนิคมสร้างตนเองพิมาย เป็นเนินลูกคลื่นมีความลาดเทสูงเนินจะอยู่ส่วนกลางของตำบล พื้นที่ลาดต่ำอยู่ทางทิศตะวันตกและตะวันออกของตำบล ตำบลนิคมสร้างตนเอง มีพื้นที่ป่าไม้ โดยประมาณ 452 ไร่ อากาศหนาวที่สุด เดือนมกราคม อุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 14 องศาเซลเซียส อากาศร้อนที่สุด เดือนเมษายน อุณหภูมิสูงที่สุด 37 องศาเซลเซียส แบ่งการปกครองออกเป็น 22 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 11,147 คน แยกเป็นชาย 5,538 คน เป็นหญิง 5,609 คน มีจำนวนครัวเรือน 3,426 ครัวเรือน มีความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 125 คน/ตรม.

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา งานประสานสาธาณูปโภค งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านทะเบียนพาณิชย์
4. งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 13-17 กรกฎาคม 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง สามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหาร และจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

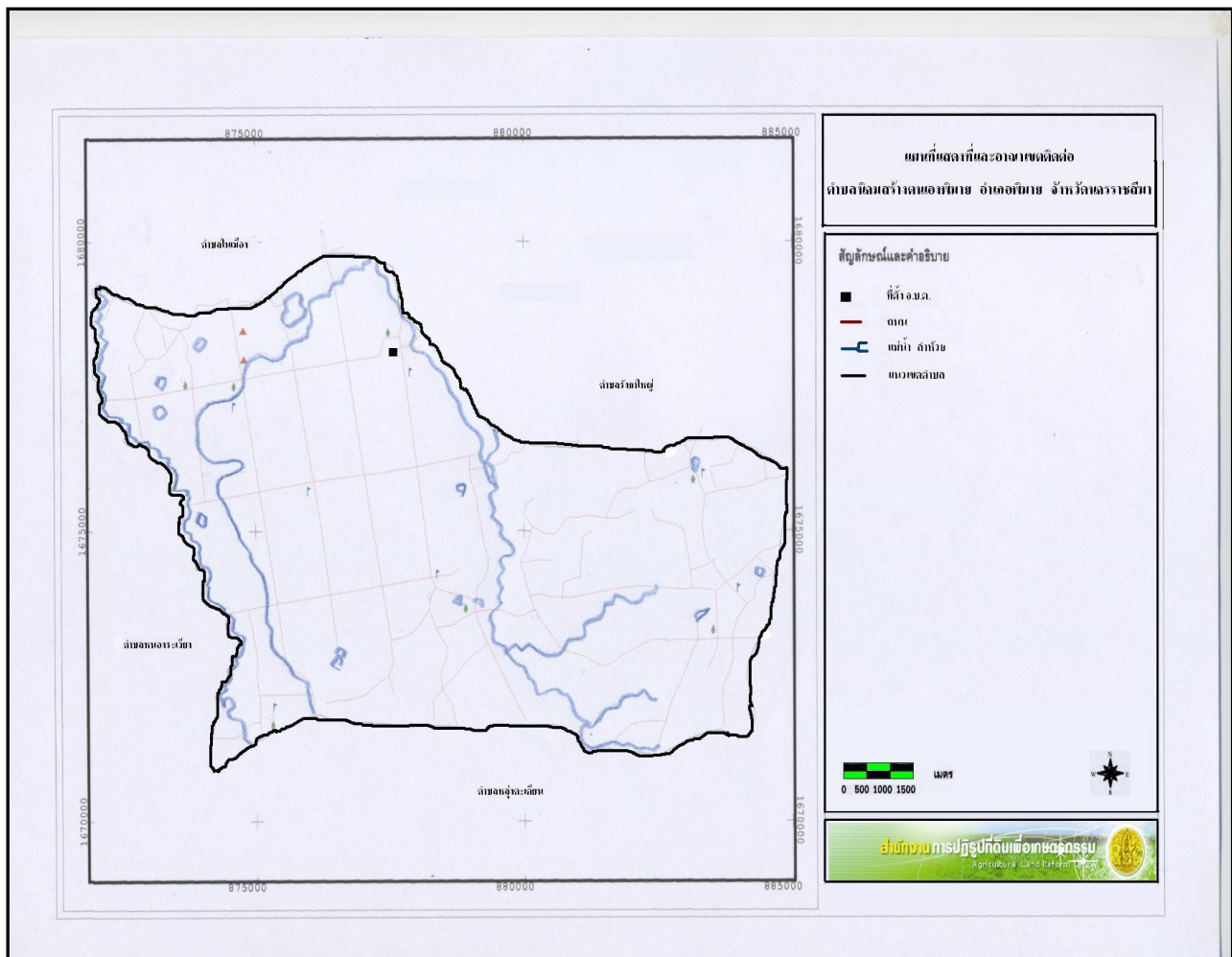
สภาพทั่วไป

ลักษณะที่ตั้ง

ตำบลนิคมสร้างตนเองเป็นตำบลหนึ่งใน 12 ตำบลของอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอพิมาย ประมาณ 7 กิโลเมตร ซึ่งมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 89 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 56,000 ไร่

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลในเมือง	อำเภอพิมาย	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยประทู	อำเภอห้วยแถลง	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองระเวียง	อำเภอพิมาย	จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลรังกาใหญ่	อำเภอพิมาย	จังหวัดนครราชสีมา



ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะทั่วไปของตำบลนิคมสร้างตนเองพิมาย เป็นเนินลูกคลื่นมีความลาดเทสูง เนินจะอยู่ส่วนกลางของตำบล พื้นที่ลาดต่ำอยู่ทางทิศตะวันตกและตะวันออกของตำบล ตำบลนิคมสร้างตนเองมี พื้นที่ป่าไม้โดยประมาณ 452 ไร่ อากาศหนาวที่สุด เดือนมกราคม อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 14 องศาเซลเซียส อากาศร้อนที่สุด เดือนเมษายน อุณหภูมิสูงที่สุด 37 องศาเซลเซียส

ปริมาณน้ำฝน

จากการเก็บข้อมูลปริมาณน้ำฝนที่ศูนย์วิจัยข้าวนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 10 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2540 - 2549 พบว่าปริมาณน้ำฝนมากที่สุดในปี พ.ศ. 2543 จำนวน 1,591.30 มิลลิเมตร และในปี พ.ศ. 2541 มีปริมาณน้ำฝนน้อยที่สุด จำนวน 818.90 มิลลิเมตร สำหรับการกระจายตัวของปริมาณน้ำฝน จากการวิเคราะห์ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย พบว่าเดือน กันยายน มีปริมาณฝนตกมากที่สุด เฉลี่ยปริมาณน้ำฝน 214.70 มิลลิเมตร รองลงมาได้แก่เดือน พฤษภาคม ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 169.60 มิลลิเมตร และเดือน ธันวาคมเป็นเดือนที่มีฝนตกเฉลี่ยน้อยที่สุด

แหล่งน้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

~» อ่างเก็บน้ำ

- อ่างเก็บน้ำห้วยฉกาจ

อ่างเก็บน้ำห้วยฉกาจ ตั้งอยู่บริเวณพื้นที่บ้านบุญส่งพัฒนา หมู่ที่ 1 มีลำห้วยหนองปรือไหลผ่านเข้ามาจากเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยประทู๋ ผ่านลงมาจากทิศใต้ เข้าเขตในตำบลและเริ่มไหลผ่านมาตั้งแต่บ้านโนนกระเบื้อง หมู่ที่ 7, บ้านถาวรพัฒนา หมู่ที่ 15, บ้านทิวสงเคราะห์ หมู่ที่ 3 และไหลเข้าสู่อ่างเก็บน้ำห้วยฉกาจ บ้านบุญส่งพัฒนา หมู่ที่ 1

~» ลำน้ำ

- ลำห้วยฉกาจ (ห้วยหนองปรือ)

ลำห้วยฉกาจ หรือเรียกอีกชื่อว่า “ลำห้วยหนองปรือ” เพราะว่ามีไหลผ่านเข้ามาจากเขตบ้านหนองปรือ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยประทู๋ ผ่านลงมาจากทิศใต้ เริ่มตั้งแต่บ้านโนนกระเบื้อง หมู่ที่ 7, บ้านถาวรพัฒนา หมู่ที่ 15, บ้านทิวสงเคราะห์ หมู่ที่ 3 และไหลเข้าสู่อ่างเก็บน้ำห้วยฉกาจ บ้านบุญส่งพัฒนา หมู่ที่ 1 จากนั้นก็ส่งน้ำไปตามคลองส่งน้ำชลประทาน ต่อไปยังเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง

- ลำฉมวก

ลำฉมวก ไหลจากอ่างเก็บน้ำลำฉมวก ผ่านมาจากทางทิศใต้ เริ่มตั้งแต่บ้านใหม่ฉมวก หมู่ที่ 6, บ้านใหม่ฉมวกเหนือ หมู่ 16, บ้านบ่อสาม หมู่ 9, บ้านสายชลพัฒนา หมู่ 18, บ้านจำนงค์ภูมิเวทย์ หมู่ 22 และไหลต่อไปยังเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในเมือง

~» ฝายน้ำล้น มีทั้งสิ้น 7 แห่ง คือ

องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง มีฝายน้ำล้นคอนกรีต อยู่ทั้งสิ้น 7 จุด ตั้งอยู่ที่

<input type="checkbox"/>	บ้านบุญส่งพัฒนา	หมู่ 1	จำนวน	1	แห่ง
<input type="checkbox"/>	บ้านเทพหัสดิรินทร์	หมู่ 5	จำนวน	1	แห่ง
<input type="checkbox"/>	บ้านใหม่ฉมวก	หมู่ 6	จำนวน	3	แห่ง
<input type="checkbox"/>	บ้านโนนกระเบื้อง	หมู่ 7	จำนวน	1	แห่ง
<input type="checkbox"/>	บ้านสะแกงาม	หมู่ 10	จำนวน	1	แห่ง

แหล่งน้ำสาธารณะ

<input type="checkbox"/>	สระน้ำสาธารณะ	จำนวน	28	แห่ง
<input type="checkbox"/>	หนอง, บึงและอื่น ๆ	จำนวน	13	แห่ง

แหล่งน้ำที่พัฒนาขึ้นเอง

<input type="checkbox"/>	ระบบประปาหมู่บ้าน	จำนวน	33	แห่ง
<input type="checkbox"/>	คลองส่งน้ำชลประทาน	จำนวน	2	สาย
<input type="checkbox"/>	บ่อน้ำตื้น	จำนวน	38	แห่ง
<input type="checkbox"/>	บ่อบาดาล/บ่อยุค	จำนวน	56	แห่ง
<input type="checkbox"/>	สระน้ำขนาดเล็ก			



สภาพและลักษณะดิน

พื้นที่ในเขตตำบลนิคมสร้างตนเอง มีกลุ่มชุดดิน ดังนี้

1. **กลุ่มชุดดินที่ 17** เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทรายหรือดินล่าง เป็นดินร่วนเหนียวปนทรายหรือดินร่วนเหนียวมีสีเทาหรือมีสีน้ำตาลอ่อน พบจุดประสีน้ำตาล สีเหลืองหรือสีแดงปะปน บางแห่งอาจพบศิลาอ่อน หรือก้อนสารเคมีสะสมพวกเหล็กและแมงกานีสในดินชั้นล่าง เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ สภาพพื้นที่ ที่พบจะเป็นที่ราบเรียบ เป็นดินลึกมาก ดินมีการระบายน้ำค่อนข้างเหลวถึงเหลว ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิบัติการเป็นกรดจัดถึงกรดแก่ค่าความเป็นด่าง ประมาณ 4.5 – 5.5

ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ที่ดิน ได้แก่ ดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ และมีดินค่อนข้างเป็นทราย ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวใช้ทำนาบางแห่งใช้ปลูกพืชไร่แต่มีปัญหาเรื่องน้ำแช่ขัง

บริเวณที่พบได้แก่ หมู่ที่ 1, 6, 9 และหมู่ที่ 16 เนื้อที่ประมาณ 1,549.09 ไร่

2. **กลุ่มชนิดดินที่ 18** เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทรายส่วนดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย มีสีเทาหรือสีน้ำตาลอ่อน พบจุดประสีน้ำตาล สีเหลืองหรือสีแดงปะปนกัน เกิดจากวัตถุต้นกำเนิดดินพวกตะกอนลำน้ำ สภาพพื้นที่ที่พบจะเป็นที่ราบเรียบเป็นดินลึก ดินมีระบายน้ำค่อนข้างเหลวถึงเหลว ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำถึงปานกลาง ปฏิบัติการดินเป็นกรดจัดถึงเป็นด่างปานกลาง ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 5.5 – 8.0

ปัญหาสำคัญในการใช้ประโยชน์ที่ดิน ได้แก่ เนื้อดินบนค่อนข้างเป็นทรายพืชมีโอกาสเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำ ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ทำนา

บริเวณที่พบ ได้แก่ หมู่ที่ 1, 3, 7, 8, 12, 15 และหมู่ 19 พื้นที่ประมาณ 4,924.22 ไร่

3. **กลุ่มชุดดินที่ 22** เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทรายระบายน้ำค่อนข้างเลวถึงเลว ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิกริยาดินเป็นกรดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 4.5 – 5.5

ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ปลูกข้าว

บริเวณที่พบ ได้แก่ หมู่ที่ 4, 6, 7, 9, 16, 18, 22 พื้นที่ประมาณ 5,131.70 ไร่

4. **กลุ่มชุดดินที่ 40** เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วนปนทราย สีดินเป็นสีน้ำตาลอ่อน สีเหลือง หรือสีแดง เนื้อดินค่อนข้างเป็นทราย พืชที่ปลูกมีโอกาสขาดแคลนน้ำได้ง่าย ดินมีความอุดมสมบูรณ์ต่ำ และในบริเวณที่มีความลาดชันสูง จะเกิดการชะล้างทำลายของหน้าดินได้ง่าย ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 4.5 – 5.5

ปัจจุบันบริเวณดังกล่าวส่วนใหญ่ใช้ปลูกอ้อยและมันสำปะหลัง

บริเวณที่พบ ได้แก่ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20, 21 พื้นที่ประมาณ 5,131.70 ไร่

5. **กลุ่มชุดดินที่ 41** เป็นกลุ่มดินที่มีเนื้อดินเป็นพวกดินร่วน 50 ซม. ตอนบนเป็นดินทรายหรือดินร่วนปนทราย สีดินเป็นสีน้ำตาลอ่อนหรือสีเหลืองปนน้ำตาล มีการระบายน้ำถึงตีปานกลาง ดินมีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำ ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดแก่ ค่าความเป็นกรดเป็นด่างประมาณ 4.5 – 5.5

ประชากร

ตำบลนิคมสร้างตนเองมีประชากรทั้งสิ้น 11,147 คน แยกเป็นชาย 5,538 คน เป็นหญิง 5,609 คน มีจำนวนครัวเรือน 3,426 ครัวเรือน มีความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 125 คน/ตรม.

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร(คน)		รวม	หมายเหตุ
			ชาย	หญิง		
1	บ้านบุญส่งพัฒนา	206	165	171	336	
2	บ้านพิทักษ์การ	174	230	271	501	
3	บ้านทิวสังเคราะห์	182	342	320	662	
4	บ้านจันทน์ภูมิเวช	172	254	254	508	
5	บ้านเทพหัสดิน	224	318	327	645	
6	บ้านใหม่ฉมวก	203	367	385	752	
7	บ้านโนนกระเบื้อง	240	414	404	818	
8	บ้านหนองหัวช้าง	245	435	441	876	
9	บ้านบ่อสาม	261	466	459	925	
10	บ้านสะแกงาม	207	289	293	582	
11	บ้านหนองหญ้าขาว	136	260	264	524	

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร(คน)		รวม	หมายเหตุ
			ชาย	หญิง		
12	บ้านโพธิ์งาม	147	267	282	549	
13	บ้านโนนสูง	108	172	175	347	
14	บ้านหนองซอน	69	129	127	256	
15	บ้านถาวรพัฒนา	103	137	119	256	
16	บ้านใหม่ฉมวกเหนือ	105	186	202	388	
17	บ้านบดินทร์เดชา	130	262	264	526	
18	บ้านสายชลพัฒนา	125	172	199	371	
19	บ้านหนองสะแก	64	117	97	214	
20	บ้านบุญส่งสามัคคี	118	205	207	412	
21	บ้านพิทักษ์พัฒนา	94	170	155	325	
22	บ้านจันทน์พัฒนา	113	181	193	374	
รวมทั้งหมด		3,426	5,538	5,609	11,147	

(ที่มา : ข้อมูลจาก สำนักทะเบียนอำเภอพิมาย เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	พื้นที่ การเกษตร(ไร่)	พื้นที่การเกษตร (ไร่)		
			นา	พืชไร่	ไม้ผลและไม้ ยืนต้น
1	บ้านบุญส่งพัฒนา	1,409	252	1,042	115
2	บ้านพิทักษ์กร	1,142	31	1,011	100
3	บ้านทิวส์เคราะห์	1,732	441	1,035	248
4	บ้านจันทน์ภูมิเวช	1,558	488	845	225
5	บ้านเทพหัตถินทร์	1,933	384	1,365	178
6	บ้านใหม่ฉมวก	2,578	1,456	950	147
7	บ้านโนนกระเบื้อง	2,873	1,976	744	138
8	บ้านหนองหัวช้าง	2,558	1,343	1,050	1,540
9	บ้านบ่อสาม	2,606	989	1,441	151
10	บ้านสะแกงาม	1,879	690	1,026	163
11	บ้านหนองหญ้าขาว	1,850	825	822	203
12	บ้านโพธิ์งาม	1,954	650	1,115	189
13	บ้านโนนสูง	1,589	-	1,454	135
14	บ้านหนองขอน	1,308	195	958	155
15	บ้านถาวรพัฒนา	1,259	79	1,035	145
16	บ้านใหม่ฉมวกเหนือ	1,191	375	682	134
17	บ้านบดินทร์เดชา	1,430	242	1,023	165
18	บ้านสายชลพัฒนา	1,165	164	861	130
19	บ้านหนองสะแก	1,338	307	861	170
20	บ้านบุญส่งสามัคคี	1,175	-	1,041	134
21	บ้านพิทักษ์พัฒนา	835	-	800	35
22	บ้านจันทน์พัฒนา	1,150	600	450	100
รวม		36,532	11,487	21,610	3,310

~» สัตว์เลี้ยง

ในพื้นที่ตำบลนิคมสร้างตนเอง นอกจากการเพาะปลูกพืชไร่-สวน หรือการทำนา แล้วยังมี การเลี้ยงสัตว์ต่าง ๆ ซึ่งประชาชนได้ยึดถือเป็นอาชีพหลักบาง อาชีพรองบาง และสัตว์ที่เกษตรกรนิยมเลี้ยง ได้แก่ โคนม, โคเนื้อ, สุกร, ไก่เนื้อ, ไก่บ้าน, เป็ด, ปลา, กบ เป็นต้น และสายพันธุ์ที่นิยมเลี้ยง เช่น

- โคนม ได้แก่ โฮลส์ไตน์พรีเซียน
- โคเนื้อ ได้แก่ บรามัน และพื้นเมือง
- สุกร ได้แก่ ลางไวท์, ดูรอกเจอร์ซี่ เป็นต้น

โคเนื้อ เกษตรกรที่เลี้ยงสัตว์ใหญ่จะปล่อยเลี้ยงตามธรรมชาติจะดูแลสัตว์ โดยการทำวัคซีนตามแผนของปศุสัตว์อำเภอ ส่วนการผสมพันธุ์ก็ปล่อยให้ไปตามธรรมชาติและมีส่วนที่มีการผสมเทียม โดยติดต่อกับปศุสัตว์อำเภอหรือสัตวแพทย์โดยการประมาณ 60%

โคนม เกษตรกรที่เลี้ยงส่วนใหญ่ จะเลี้ยงแบบขังคอกและได้รวมตัวกันจัดตั้งเป็น “สหกรณ์โคนมอำเภอพิมาย” พันธุ์ที่เลี้ยงเป็นพันธุ์ลูกผสมโฮลส์ไตน์ฟรีเซียน (พันธุ์ขาว - ดำ) ซึ่งเป็นพันธุ์ที่ให้น้ำนมได้มากที่สุด

กระบือ เป็นพันธุ์พื้นเมือง เกษตรกรจะเลี้ยงกระบือ แบบปล่อยให้หากินตามริมทางถนน และหัวไร่ปลายนา มีการป้องกันกำจัดโรค จากปศุสัตว์อาสา ปีละ 1 ครั้ง มีการปรับปรุงพันธุ์เป็นส่วนน้อยไม่มีอาหารข้นให้บริโภค มีการเก็บหญ้าแห้งไว้ให้โค, กระบือกินเป็นส่วนน้อย

สุกร พันธุ์ที่เลี้ยง เป็นสุกรพันธุ์ลูกผสม มีการป้องกันกำจัดโรคตามกำหนดเวลาจากปศุสัตว์อาสา ใช้อาหารเม็ดสำเร็จรูป

ไก่, เป็ด ส่วนใหญ่นิยมเลี้ยงไก่พันธุ์พื้นเมือง และเป็ดพื้นเมือง โดยเลี้ยงแบบกึ่งขังกึ่งปล่อย ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีการฉีดวัคซีนป้องกันโรค โดยส่วนใหญ่จะเป็นการเลี้ยงไก่และเป็ดไว้เพื่อบริโภคภายในครัวเรือน และจำหน่ายในท้องถิ่น

การผลิตด้านประมง การเลี้ยงปลาของเกษตรกรส่วนใหญ่ในเขตอำเภอพิมาย จะนิยมเลี้ยงปลาที่เข้ามาในบ่อแบบธรรมชาติ โดยนิยมลงทุนเลี้ยงปลาเพื่อการค้า เพราะไม่ต้องลงทุนมาก ปีไหนปริมาณน้ำฝนตกดี ก็จะมีการเปลี่ยนที่ไปตามน้ำของปลาทำให้ได้ปลาธรรมชาติมาก ปีไหนปริมาณน้ำฝนน้อยก็จะได้ปลา น้อย ซึ่งเกษตรกรส่วนมากเห็นว่าได้มากได้น้อยไม่เป็นไร เพราะไม่ได้ลงทุนซื้อปลาและอาหารมาเลี้ยง แต่มีบางรายซื้อพันธุ์ปลาและอาหารมาเลี้ยงแต่ประสบปัญหาขาดทุนเพราะปลาตาย

ผลิตภัณฑ์ / สินค้าเด่น และสร้างรายได้ดีให้แก่ชุมชน

ชื่อผลิตภัณฑ์/สินค้า	พื้นที่	วิธีการผลิต	ตลาด
ผ้าไหมบ้านใหม่อมวก	หมู่ 6, 16	- นำผ้าไหมสีต่าง ๆ มาทอเป็นเสื้อผ้าเพื่อสวมใส่	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด /ต่างจังหวัด
พืช ผัก สวนครัว เห็ด นางฟ้า เห็ดฟาง	หมู่ 1, 2, 3, 5, 10, 12, 18, 20, 21	- ทำเกษตรผสมผสาน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ขนมไทย (ฝักบัว, นางเล็ด, ข้าวแตน)	หมู่ 1	- นำแป้ง กะทิ น้ำตาล ส่วนผสมอื่น ๆ มาผลิตแบบพื้นบ้าน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ขนมจีน	หมู่ 7, 8, 9,	- นำแป้งมาหมักและผสมให้เข้าที่ แล้วนำมาโรยเป็นเส้น พร้อมจำหน่าย	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
เสื่อกก	หมู่ 12	- ผลิตแบบพื้นบ้าน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด

ชื่อผลิตภัณฑ์/สินค้า	พื้นที่	วิธีการผลิต	ตลาด
ผลิตภัณฑ์จักสาน - หมวก, ไช, สุ่ม - กระเชอ, กระด้ง - ตะแกรง - ตะกร้า	หมู่ 4, 12	- ผลิตด้วยมือทุกอย่างไม่เครื่องทุ่นแรง	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
สุรากลั่น, สุราแช่	หมู่ 14	- ผลิตสุรากลั่น บรรจุภัณฑ์ภายนอกสวยงาม รสชาติดี ไม่มีวัตถุกันเสีย	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
พันธุ์ข้าว	หมู่ 6, 7	- ผลิตแบบพื้นบ้าน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ผ้าฝ้าย ลายขีดพื้นฐาน ผ้าถุง, ผ้าตัดเสื้อ, ผ้าขาวม้า เป็นต้น	หมู่ 6, 12	- ผลิตแบบพื้นบ้าน, กี่กระตุก	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
สบู่, น้ำยาล้างจาน, แชมพู สบุน้ำ	หมู่ 6, 8	- นำหัวเชื้อ, และส่วนผสมสบู่ต่าง มาผลิตแบบพื้นบ้าน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ปุ๋ยชีวภาพ	หมู่ 1, 12, 18	- ผลิตเป็นปุ๋ยชีวภาพ และปุ๋ยอัดเม็ด	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ข้าวสารหอมมะลิ (ข้าวคัดขาว, ข้าวกล้อง)	หมู่ 6, 7	- ผลิตโดยโรงสีชุมชน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
พันธุ์ไก่ชน	หมู่ 7	- ฟาร์มขนาดเล็ก	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
พืช ผัก สวนครัว เห็ดฟาง	หมู่ 10	- ทำเกษตรผสมผสาน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด
ดอกไม้จันทร์	หมู่ 11, 14	- นำรูปเทียน, กระดาษมาประกอบ เป็นดอกไม้จันทร์	ในชุมชน/อำเภอ
ผักปลอดสารพิษ	หมู่ 3, 12, 13, 16	- ทำเกษตรผสมผสาน	ในชุมชน/ในอำเภอ/ ในจังหวัด

ด้านสังคม

การศึกษา

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7 (7 แห่ง) ดังนี้

ชื่อ โรงเรียน	จำนวนนักเรียน (คน)										รวม	ข้าราชการ	พนักงาน ราชการ
	อนุบาล	ป.1	ป.2	ป.3	ป.4	ป.5	ป.6	ม.1	ม.2	ม.3			
โรงเรียนนิคม 2	-							-	-	-			
โรงเรียนนิคม 3	-							-	-	-			
โรงเรียนนิคม 6	-							-	-	-			
โรงเรียนบ้านใหม่ฉนวน	-							-	-	-			
โรงเรียนสะแกงาม	-							-	-	-			
โรงเรียนโนนกระเบื้อง- หนองหัวช้างสามัคคี	-							-	-	-			
โรงเรียนบ้านโพธิ์งาม- หนองหญ้าขาววิทยา	-							-	-	-			

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง 7 แห่ง ดังนี้

ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนเด็ก (คน)	จำนวนผู้ดูแลเด็กปฐมวัย			ตั้งอยู่ที่
		ครูผู้ดูแล เด็ก	ผช.ครู ผู้ดูแล เด็ก	ผู้ดูแล เด็ก	
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนิคมสร้างตนเองพิมาย 2	50	2	-	2	หมู่ที่ 5
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนิคมสร้างตนเองพิมาย 3	26	-	-	3	หมู่ที่ 4
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านทิวสงเคราะห์	21	1	-	1	หมู่ที่ 3
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านใหม่ฉนวน	31	2	-	1	หมู่ที่ 6
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนกระเบื้อง	25	1	-	1	หมู่ที่ 7
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านสะแกงาม	19	1	-	1	หมู่ที่ 10
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโพธิ์งามหนองหญ้าขาว	25	-	-	1	หมู่ที่ 11
รวม	197				

โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31 (1 แห่ง) ดังนี้

ชื่อ โรงเรียน	จำนวนนักเรียน (คน)						รวม	บุคลากร (ข้าราชการ, พนักงานราชการ ฯลฯ)
	ม.1	ม.2	ม.3	ม.4	ม.5	ม.6		
โรงเรียนนิคมพิมายศึกษา								



การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนิคมสร้างตนเอง 1 ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 มีบุคลากรทั้งหมด 11 คน
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหนองหญ้าขาว ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 มีบุคลากรทั้งหมด 7 คน



การรักษาความปลอดภัย

- ที่พักสายตรวจ ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 จำนวน 1 แห่ง



ศาสนา

วัด ในพื้นที่ตำบลนิคมสร้างตนเอง รวมทั้งสิ้น 10 แห่ง ได้แก่

1. วัดนิคมวุฒิศาสน์ หมู่ที่ 1
2. วัดอรัญคัวนาราม หมู่ที่ 2
3. วัดบุญส่งอนุสรณ์ หมู่ที่ 4
4. วัดสระนันทวัน หมู่ที่ 6
5. วัดโนนกระเบื้อง หมู่ที่ 7
6. วัดหนองหัวช้าง หมู่ที่ 8
7. วัดบ้านโพธิ์งาม หมู่ที่ 12
8. วัดป่าพิทักษ์ธรรม หมู่ที่ 15
9. วัดหนองสะแก หมู่ที่ 19
10. วัดนิคมคณาราม หมู่ที่ 22

สำนักสงฆ์ ในพื้นที่ตำบลนิคมสร้างตนเอง รวมทั้งสิ้น 4 แห่ง ได้แก่

1. สำนักสงฆ์บ้านทิวสักระาะห์ หมู่ที่ 3
2. สำนักสงฆ์บ้านหนองหญ้าขาว หมู่ที่ 11
3. สำนักสงฆ์บ้านหนองขอน หมู่ที่ 14
4. สำนักสงฆ์ป่าขึ้นเจริญธรรม หมู่ที่ 17

ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน

การคมนาคม การจราจร

เส้นทางคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา

เส้นทางคมนาคมสายหลัก มีอยู่จำนวน 5 สาย ดังนี้

1. ทางหลวงสายพิมาย – หินดาด เริ่มต้นจากเขต อบต.ในเมือง เข้าสู่เขต อบต.นิคมสร้างตนเอง โดยผ่านหมู่ที่ 1, 15, 3, 7 ตามลำดับ และเข้าสู่เขต อำเภอห้วยแถลงต่อไป

2. ถนนนิคมสายเมนที่ 1 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 1 ผ่านหมู่ที่ 20, 4, 22 ตามลำดับ และเข้าสู่เขต อบต.หนองระเวียง

3. ถนนนิคมสายเมนที่ 2 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 15 ผ่านหมู่ที่ 21, 2, 5, 18 ตามลำดับ และเข้าสู่เขต อบต. หนองระเวียง

4. ถนนนิคมสายเมนที่ 3 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 3 ผ่านหมู่ที่ 13, 17, 9 ตามลำดับ และเข้าสู่เขต อบต. หนองระเวียง

5. ถนนสายโนนกระเบื้อง - หนองหญ้าขาว เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 7 ผ่านหมู่ที่ 8, 12, 11 ตามลำดับและเข้าสู่เขต อำเภอห้วยแถลงต่อไป

เส้นทางคมนาคมสายย่อย มีอยู่จำนวน 5 สาย ดังนี้

1. ถนนนิคมซอย 1 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 20 เชื่อมกับหมู่ที่ 21 สิ้นสุดที่หมู่ที่ 13

2. ถนนนิคมซอย 2 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 20 เชื่อมกับหมู่ที่ 2 สิ้นสุดที่หมู่ที่ 17

3. ถนนนิคมซอย 3 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 4 ผ่านหมู่ที่ 5, 9 ตามลำดับและเชื่อมกับถนนเลียบบคลองชลประทาน หมู่ที่ 16

4. ถนนนิคมซอย 4 เริ่มต้นจาก หมู่ที่ 4 ผ่านหมู่ที่ 18, 9 สิ้นสุดที่หมู่ 16

5. เส้นทางย่อยเชื่อมระหว่าง หมู่ 8 หมู่ 14 หมู่ 10 หมู่ 19

การโทรคมนาคม

โทรศัพท์ส่วนบุคคล

ตำบลนิคมสร้างตนเองปัจจุบัน มีการขยายเขตชุมสายโทรศัพท์และติดตั้งเครือข่ายโทรศัพท์สัญญาณดาวเทียม ให้บริการแก่ราษฎรแล้วจำนวน 22 หมู่บ้าน

การไฟฟ้า

มีการขยายเขตไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครอบคลุมทั่วพื้นที่ จำนวน 22 หมู่บ้าน

ระบบประปา

มีระบบประปาหมู่บ้านที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้สร้างขึ้นและหมู่บ้านสร้างเองไว้ใช้ ครบ 22 หมู่บ้าน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้าน กระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการ ให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 11,147 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนิคมสร้างตนเอง ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 386 คน เพื่อให้การ ประเมินมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วน กลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา งานประสาน สาธารณูปโภค งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sample) จากหมู่บ้าน 22 หมู่ สุ่มมา 10 หมู่ และในแต่ละหมู่บ้านที่สุ่มมาได้ กำหนดสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง

ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.บ้านบุญส่งพัฒนา	336	40
2.บ้านหนองหัวช้าง	876	40
3.บ้านหนองขอน	256	40
4.บ้านหนองสะแก	214	40
5.บ้านบุญส่งสามัคคี	412	40
6.บ้านโพธิ์งาม	549	40
7.บ้านโนนสูง	347	40
8.บ้านใหม่ฉนวน	752	40
9.บ้านโนนกระเบื้อง	818	40
10.บ้านบ่อสาม	925	40
รวม	5,485	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์และภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 13-17 กรกฎาคม 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.75 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 41.00 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 30.00 ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 54.50 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.25 และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 27.00 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.00 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ	ชาย	189	47.25
	หญิง	211	52.75
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	3	0.75
	18- 30 ปี	87	21.75
	31 – 45 ปี	164	41.00
	46-60 ปี	120	30.00
	61 ปีขึ้นไป	26	6.50

ตาราง 2 (ต่อ)

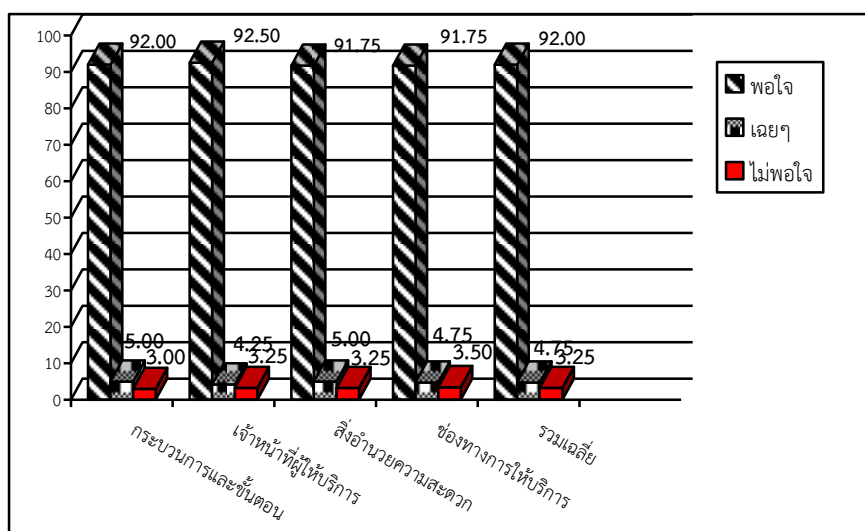
	รายการ	จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.00)
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	-	-
	ประถมศึกษา	218	54.50
	มัธยมศึกษา	133	33.25
	อนุปริญญา	27	6.75
	ปริญญาตรี	16	4.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.50
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	12	3.00
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	33	8.25
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	7	1.75
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	71	17.75
	นักเรียน/นักศึกษา	2	0.50
	รับจ้างทั่วไป	88	22.00
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	75	18.75
	เกษตรกร	108	27.00
	ว่างงาน	4	1.00
	อื่น ๆ	-	-
	งานที่ประเมิน	งานด้านโยธา งานประสานสาธารณสุขปโภค	120
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย		120	30.00
งานด้านทะเบียนพาณิชย์		80	20.00
งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต		80	20.00

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.50 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวนเท่ากัน ร้อยละ 91.75 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	368	92.00	20	5.00	12	3.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	370	92.50	17	4.25	13	3.25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	367	91.75	20	5.00	13	3.25
ด้านช่องทางการให้บริการ	367	91.75	19	4.75	14	3.50
รวมเฉลี่ย	368	92.00	19	4.75	13	3.25

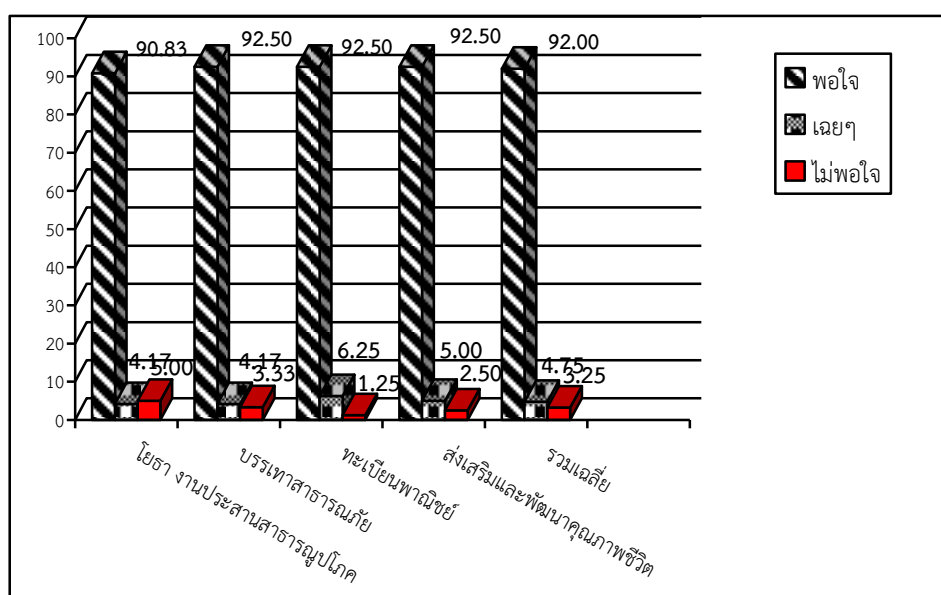


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดเท่ากัน 3 งาน คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านทะเบียนพาณิชย์และงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ร้อยละ 92.50 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา งานประสานสาธารณสุขปโภค ร้อยละ 90.83 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา งานประสาน สาธารณสุขปโภค	109	90.83	9	5	4.17	6	5.00
งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	111	92.50	9	5	4.17	4	3.33
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	74	92.50	9	5	6.25	1	1.25
งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือ ประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิต	74	92.50	9	4	5.00	2	2.50
รวม	368	92.00	9	19	4.75	13	3.25



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

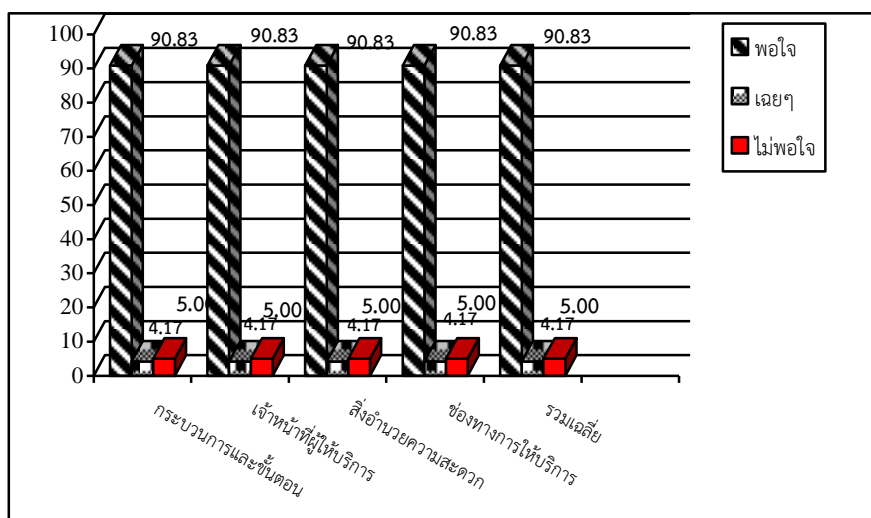
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.83 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม และรายด้าน

งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	109	90.83	5	4.17	6	5.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	90.83	5	4.17	6	5.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	109	90.83	5	4.17	6	5.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	109	90.83	5	4.17	6	5.00
รวมเฉลี่ย	109	90.83	5	4.17	6	5.00



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค

3.1.2 งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 90.83 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	109	90.83	8	6.67	3	2.50
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	109	90.83	3	2.50	8	6.67
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	117	97.50	2	1.67	1	0.83
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	104	86.67	7	5.83	9	7.50
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	107	89.16	5	4.17	8	6.67
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	109	90.83	8	6.67	3	2.50
รวมเฉลี่ย	109	90.83	5	4.17	6	5.00

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.67 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.16 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา งานประสาน
สาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย
จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	102	85.00	9	7.50	9	7.50
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	113	94.16	2	1.67	5	4.17
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	107	89.17	6	5.00	7	5.83
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	109	90.84	7	5.83	4	3.33
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	116	96.67	1	0.83	3	2.50
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	102	85.00	9	7.50	9	7.50
รวมเฉลี่ย	109	90.83	5	4.17	6	5.00

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.33 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา งานประสาน
สาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย
จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	112	93.33	3	2.50	5	4.17
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่คอยรับบริการ	109	90.83	5	4.17	6	5.00
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	108	90.00	3	2.50	9	7.50
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	109	90.84	4	3.33	7	5.83
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	110	91.67	6	5.00	4	3.33
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	108	90.00	6	5.00	6	5.00
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	114	95.00	3	2.50	3	2.50
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	107	89.16	8	6.67	5	4.17
รวมเฉลี่ย	109	90.83	5	4.17	6	5.00

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.83 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.50 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา งานประสาน
สาธารณูปโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย
จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

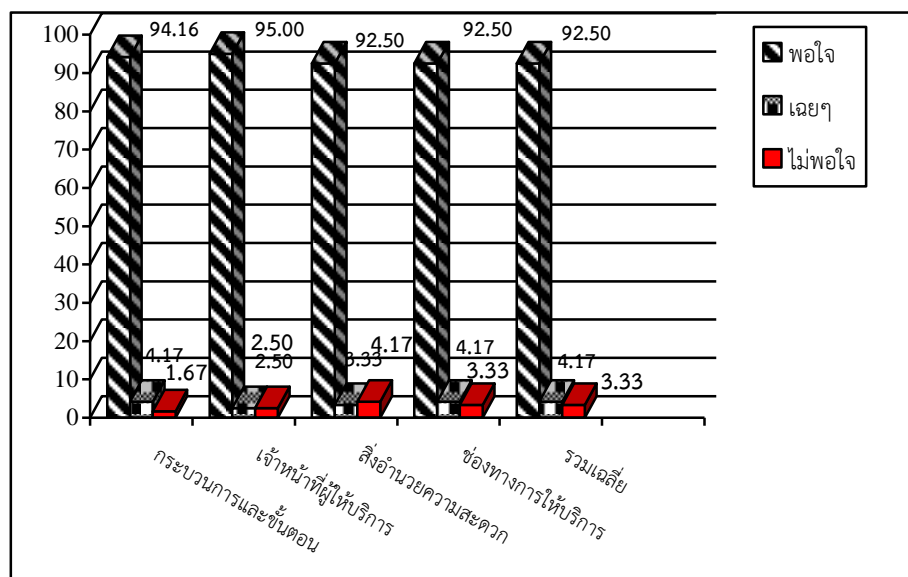
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์	108	90.00	6	5.00	6	5.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	109	90.83	5	4.17	6	5.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	111	92.50	4	3.33	5	4.17
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	115	95.83	3	2.50	2	1.67
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	109	90.83	8	6.67	3	2.50
รวมเฉลี่ย	109	90.83	5	4.17	6	5.00

3.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.16 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากับ ร้อยละ 92.50 รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	113	94.16	5	4.17	2	1.67
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.00	3	2.50	3	2.50
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	111	92.50	4	3.33	5	4.17
ด้านช่องทางการให้บริการ	111	92.50	5	4.17	4	3.33
รวมเฉลี่ย	111	92.50	5	4.17	4	3.33



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.16 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.66 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	109	90.83	9	7.50	2	1.67
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	107	89.17	6	5.00	7	5.83
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	114	95.00	5	4.17	1	0.83
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	116	96.66	3	2.51	1	0.83
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	116	96.66	2	1.67	2	1.67
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	115	95.84	4	3.33	1	0.83
รวมเฉลี่ย	113	94.16	5	4.17	2	1.67

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.66 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.66	2	1.67	2	1.67
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.83	3	2.50	2	1.67
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	115	95.83	3	2.50	2	1.67
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	116	96.66	0	0.00	4	3.34
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	111	92.50	5	4.17	4	3.33
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	113	94.17	3	2.50	4	3.33
รวมเฉลี่ย	114	95.00	3	2.50	3	2.50

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะที่คอยรับบริการ ร้อยละ 98.34 รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.84 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	112	93.33	3	2.50	5	4.17
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่คอยรับบริการ	118	98.34	1	0.83	1	0.83
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	107	89.17	4	3.33	9	7.50
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	107	89.17	7	5.83	6	5.00
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	109	90.84	7	5.83	4	3.33
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	104	86.67	9	7.50	7	5.83
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	115	95.84	1	0.83	4	3.33
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	112	93.33	2	1.67	6	5.00
รวมเฉลี่ย	111	92.50	4	3.33	5	4.17

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.83 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ในจำนวน เท่ากัน ร้อยละ 94.17 รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

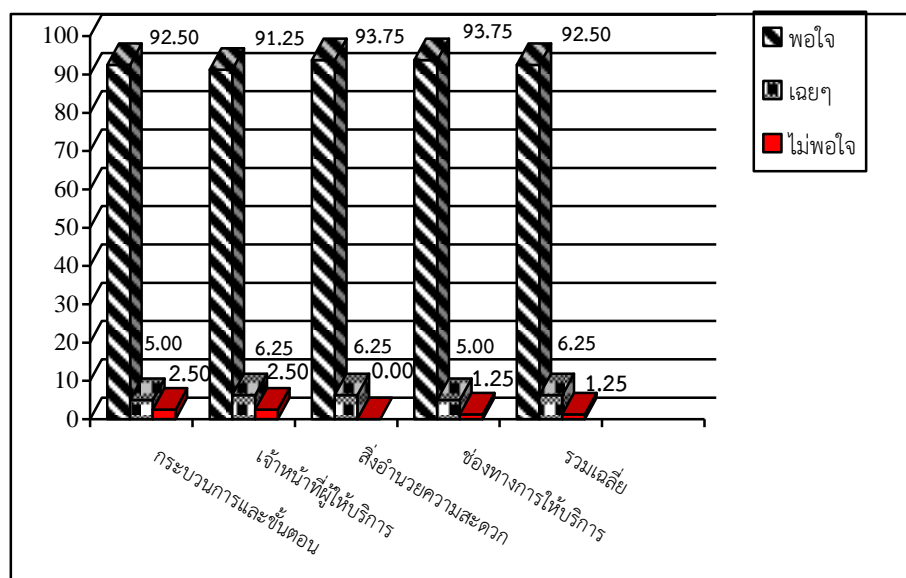
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์	115	95.83	3	2.50	2	1.67
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	113	94.17	6	5.00	1	0.83
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	113	94.17	0	0.00	7	5.83
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	106	88.33	9	7.50	5	4.17
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	108	90.00	5	4.17	7	5.83
รวมเฉลี่ย	111	92.50	5	4.17	4	3.33

3.3 งานด้านทะเบียนพาณิชย์

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.50 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.25 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านทะเบียนพาณิชย์	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	74	92.50	4	5.00	2	2.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	73	91.25	5	6.25	2	2.50
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.75	5	6.25	0	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.75	4	5.00	1	1.25
รวมเฉลี่ย	74	92.50	5	6.25	1	1.25



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านทะเบียนพาณิชย์

3.3.2 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	75	93.75	0	0.00	5	6.25
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	71	88.75	8	10.00	1	1.25
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	73	91.25	7	8.75	0	0.00
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	78	97.50	0	0.00	2	2.50
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	75	93.75	1	1.25	4	5.00
6. ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	74	92.50	4	5.00	2	2.50
รวมเฉลี่ย	74	92.50	4	5.00	2	2.50

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.25 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.25 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.00 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	70	87.50	9	11.25	1	1.25
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.25	2	2.50	2	2.50
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.00	3	3.75	1	1.25
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	73	91.25	3	3.75	4	5.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	72	90.00	6	7.50	2	2.50
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	73	91.25	4	5.00	3	3.75
รวมเฉลี่ย	73	91.25	5	6.25	2	2.50

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.25 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77	96.25	1	1.25	2	2.50
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่คอยรับบริการ	74	92.50	6	7.50	0	0.00
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	70	87.50	10	12.50	0	0.00
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.00	4	5.00	0	0.00
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	77	96.25	3	3.75	0	0.00
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	76	95.00	4	5.00	0	0.00
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.25	1	1.25	2	2.50
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	74	92.50	6	7.50	0	0.00
รวมเฉลี่ย	75	93.75	5	6.25	0	0.00

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.25 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

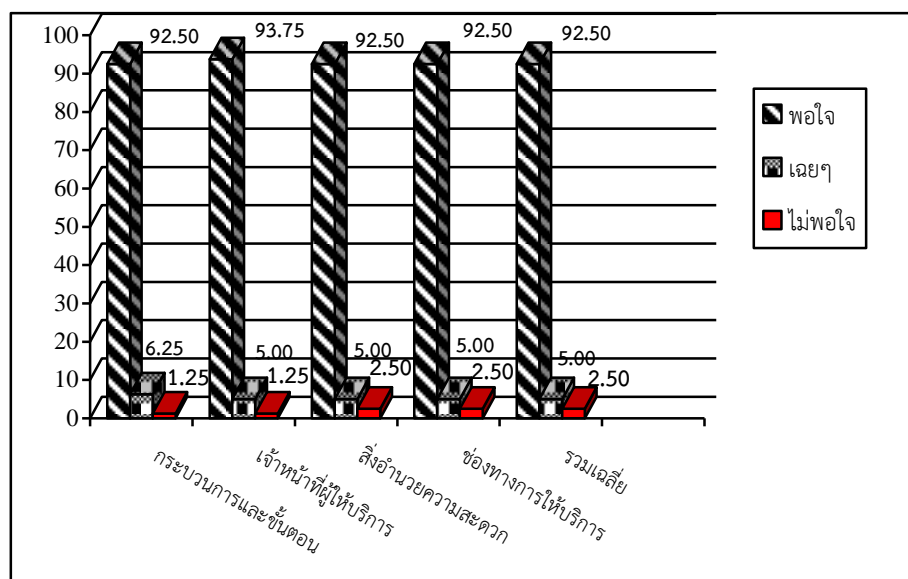
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ และบริการผ่านออนไลน์	73	91.25	7	8.75	0	0.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	77	96.25	3	3.75	0	0.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	75	93.75	4	5.00	1	1.25
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	77	96.25	2	2.50	1	1.25
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	73	91.25	4	5.00	3	3.75
รวมเฉลี่ย	75	93.75	4	5.00	1	1.25

3.4 งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชน ด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	74	92.50	5	6.25	1	1.25
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75	93.75	4	5.00	1	1.25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74	92.50	4	5.00	2	2.50
ด้านช่องทางการให้บริการ	74	92.50	4	5.00	2	2.50
รวมเฉลี่ย	74	92.50	4	5.00	2	2.50



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

3.4.2 งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.00 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	76	95.00	4	5.00	0	0.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.75	1	1.25	4	5.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	78	97.50	2	2.50	0	0.00
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	72	90.00	8	10.00	0	0.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	71	88.75	7	8.75	2	2.50
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	71	88.75	9	11.25	0	0.00
รวมเฉลี่ย	74	92.50	5	6.25	1	1.25

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ 97.50 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75	93.75	3	3.75	2	2.50
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.00	4	5.00	0	0.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.50	0	0.00	2	2.50
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	73	91.25	6	7.50	1	1.25
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	70	87.50	8	10.00	2	2.50
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	78	97.50	0	0.00	2	2.50
รวมเฉลี่ย	75	93.75	4	5.00	1	1.25

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.25 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77	96.25	3	3.75	0	0.00
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่คอยรับบริการ	74	92.50	4	5.00	2	2.50
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	76	95.00	4	5.00	0	0.00
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	73	91.25	5	6.25	2	2.50
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	75	93.75	3	3.75	2	2.50
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	72	90.00	6	7.50	2	2.50
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.25	1	1.25	2	2.50
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	71	88.75	4	5.00	5	6.25
รวมเฉลี่ย	74	92.50	4	5.00	2	2.50

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ และบริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.75 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.00 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอยะผิง จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ และบริการผ่านออนไลน์	79	98.75	1	1.25	0	0.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	71	88.75	9	11.25	0	0.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	73	91.25	2	2.50	5	6.25
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	71	88.75	5	6.25	4	5.00
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	76	95.00	4	5.00	0	0.00
รวมเฉลี่ย	74	92.50	4	5.00	2	2.50

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค ประชาชนเห็นว่า บุคลากรดูให้คำแนะนำกับประชาชนเป็นอย่างดี ติดต่อได้ง่าย ช่วยเหลือประชาชนได้ดี

4.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนเห็นว่า การติดต่อมีความสะดวก และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ช่วยเหลือประชาชนเป็นอย่างดี

4.3 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนเห็นว่า ติดต่อง่าย บุคลากรให้คำแนะนำดี มีขั้นตอนที่ชัดเจน

4.4 งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนเห็นว่า มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ดี อยากรให้มีต่อไปเรื่อย ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการฝังท่อระบายน้ำ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าในหมู่บ้าน เพิ่มถังขยะให้เพียงพอกับปริมาณขยะ ท้องน้ำในสำนักงานน้อยไป ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม ประชาชนได้ชื่นชมการทำงานของบุคลากรว่า มีความเป็นกันเองกับชาวบ้าน

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 386 คน เพื่อให้การประเมินมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ ดำเนินการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 13-17 กรกฎาคม 2565 นำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามงาน รายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.75 ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 41.00 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 30.00 ส่วนมากจบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 54.50 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.25 และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 27.00 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.50 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ จำนวนเท่ากัน ร้อยละ 91.75 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดเท่ากัน 3 งาน คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านทะเบียนพาณิชย์ และงานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ร้อยละ 92.50 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค ร้อยละ 90.83 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล นิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากันทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.83

3.1.2 งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 90.83

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ร้อยละ 96.67) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.16

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 93.33

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 90.83 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด

คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.83 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.50

3.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.16 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 92.50

3.2.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 94.16 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.66

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.66

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่คอยรับบริการ ร้อยละ 98.34 รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.84

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.83 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 94.17

3.3 งานด้านทะเบียนพาณิชย์

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.50 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.25 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 93.75

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.25 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.25 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.00

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.25

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.25

3.4 งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 92.50 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.50 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.00

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 93.75 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ร้อยละ 97.50

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.25

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.50 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ และบริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.75 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.00

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา งานประสานสาธารณูปโภค ประชาชนเห็นว่า บุคลากรดูแลให้คำแนะนำกับประชาชนเป็นอย่างดี ติดต่อได้ง่าย ช่วยเหลือประชาชนได้ดี

4.2 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนเห็นว่า การติดต่อมีความสะดวกและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ช่วยเหลือประชาชนเป็นอย่างดี

4.3 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ ประชาชนเห็นว่า ติดต่อง่าย บุคลากรให้คำแนะนำดี มีขั้นตอนที่ชัดเจน

4.4 งานด้านอื่น ๆ งานช่วยเหลือประชาชนด้านส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนเห็นว่า มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ดี อยากให้มีต่อไปเรื่อย ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่ต้องการให้มีการฝังท่อระบายน้ำ ตรวจสอบระบบไฟฟ้าในหมู่บ้าน เพิ่มถังขยะให้เพียงพอกับปริมาณขยะ ห้องน้ำในสำนักงานน้อยไป ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม ประชาชนได้ชื่นชมการทำงานของบุคลากรว่า มีความเป็นกันเองกับชาวบ้าน

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. (2562, 29 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. (เล่ม 186 ตอนพิเศษ ง).
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
_____. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
_____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
_____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง. (2564). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมสร้างตนเอง
อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ ☹	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (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					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

