



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส  
อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๔



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา





## บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเทศบาลตำบลหนองน้ำใส จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองน้ำใสให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส จำนวน 400 คน

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

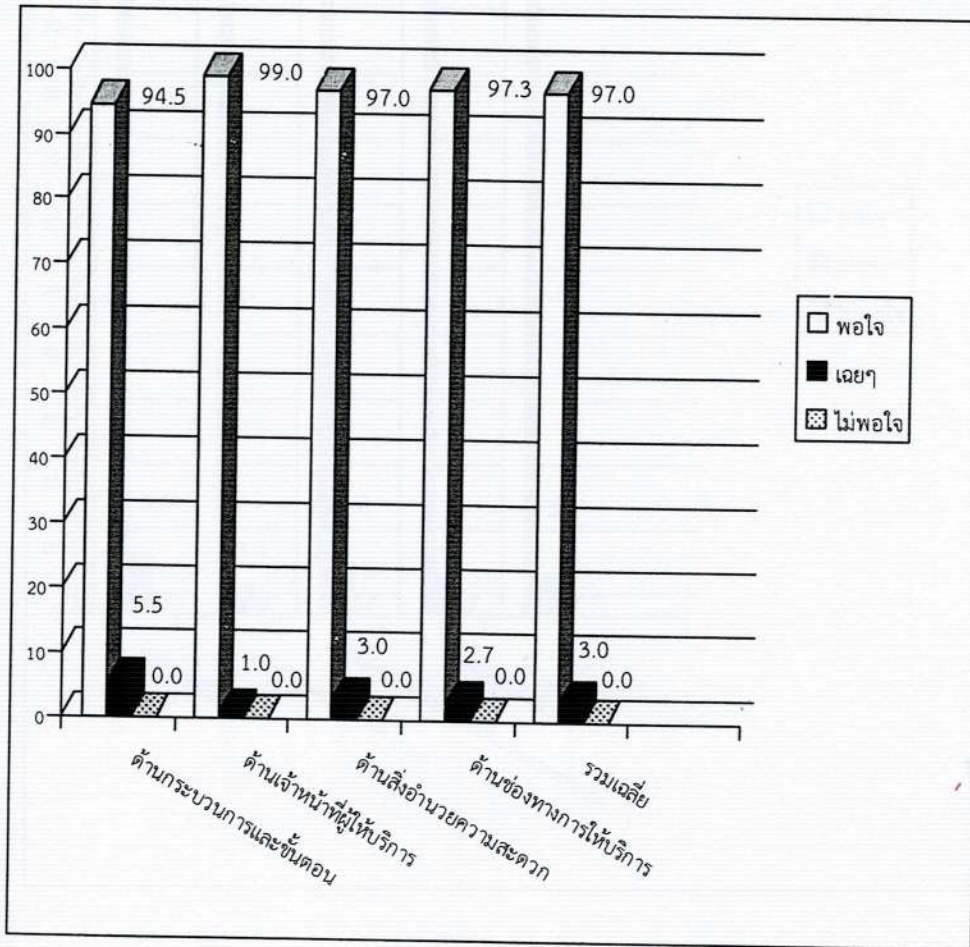
### 1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสจากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองน้ำใส ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุระหว่าง 18-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 22.5 และอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 22.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 42.5 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 36.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 16.3



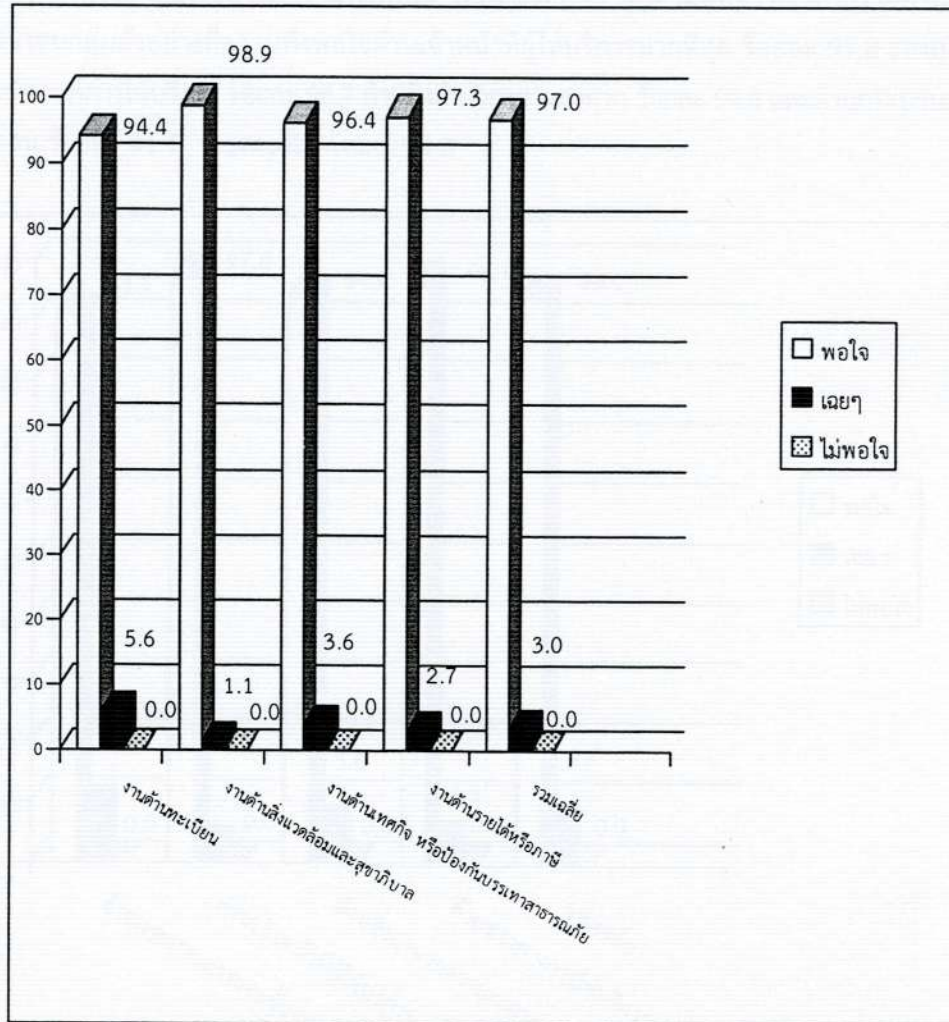
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส  
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.0 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการทางด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) และงานด้านทะเบียน ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2



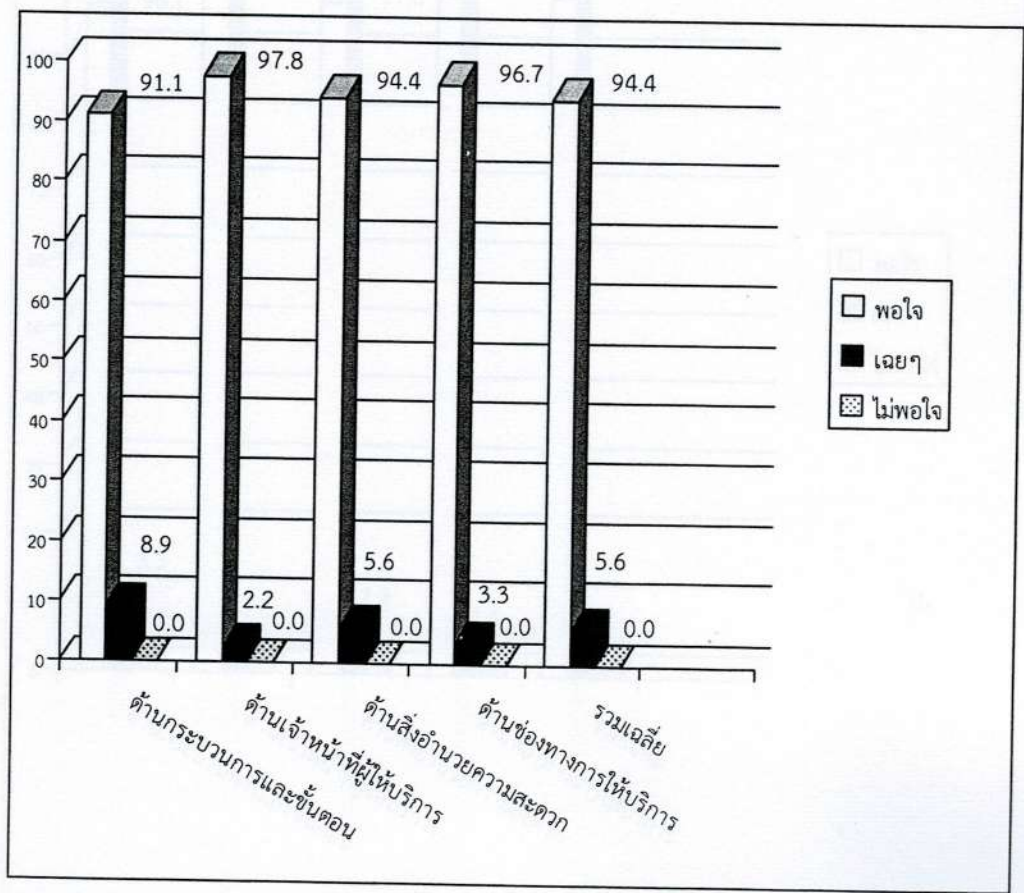
แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ



3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส  
จำแนกตามงานที่มารับบริการ

3.1 งานด้านทะเบียน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังแผนภูมิ 3

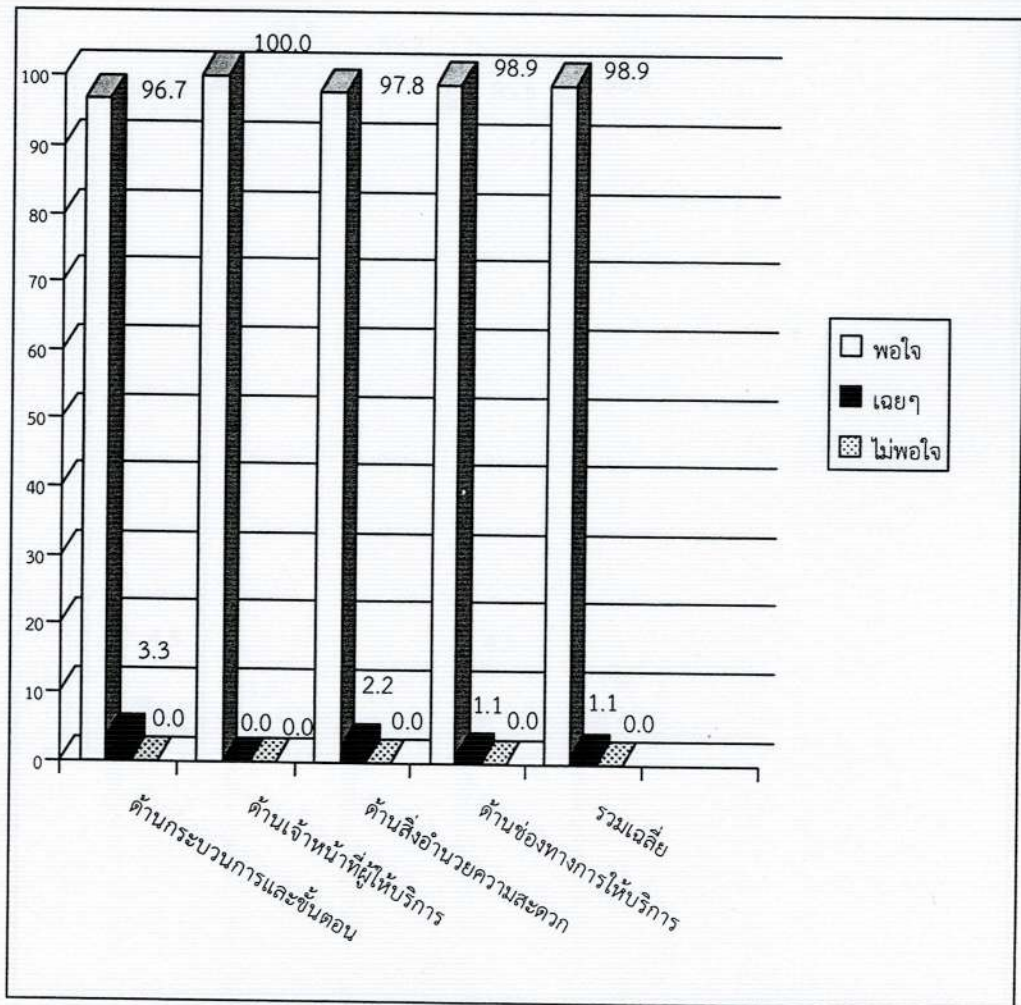


แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส  
งานด้านทะเบียน



### 3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

เมื่อพิจารณางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังแผนภูมิ 4

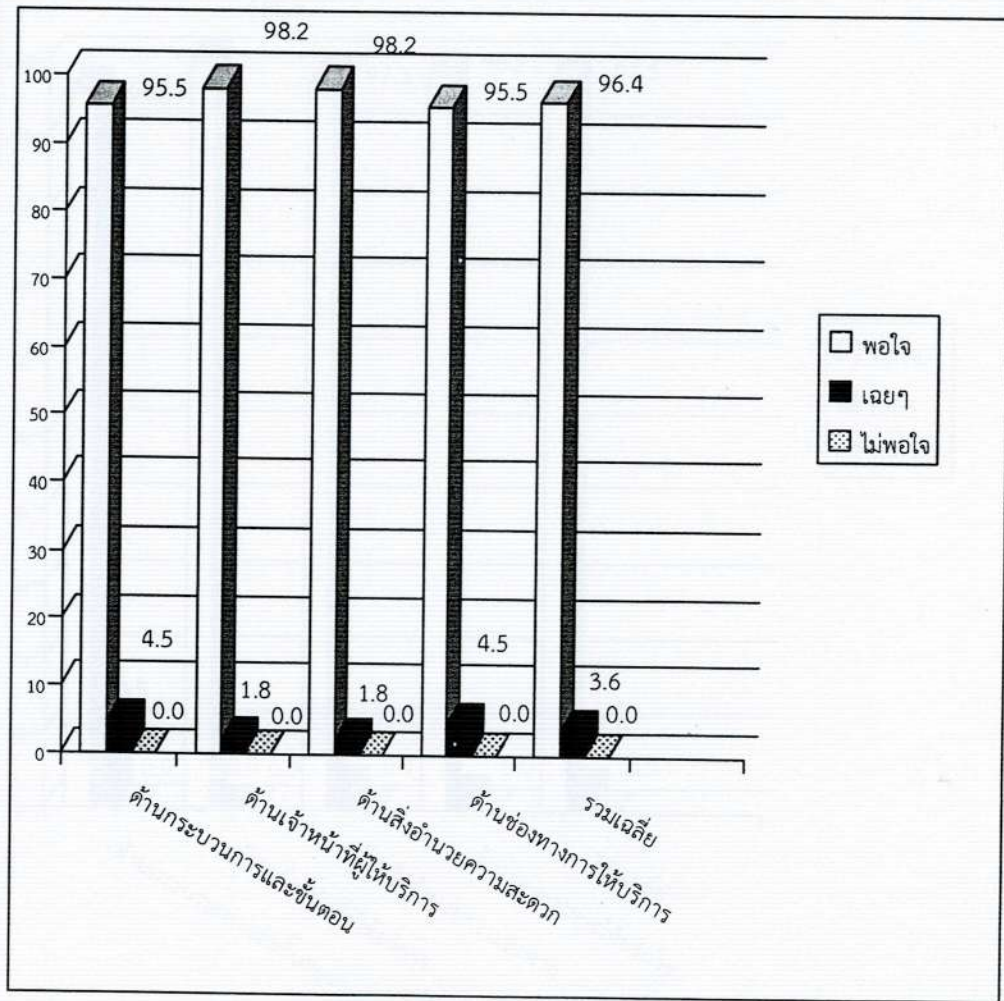


แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



### 3.3 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 5

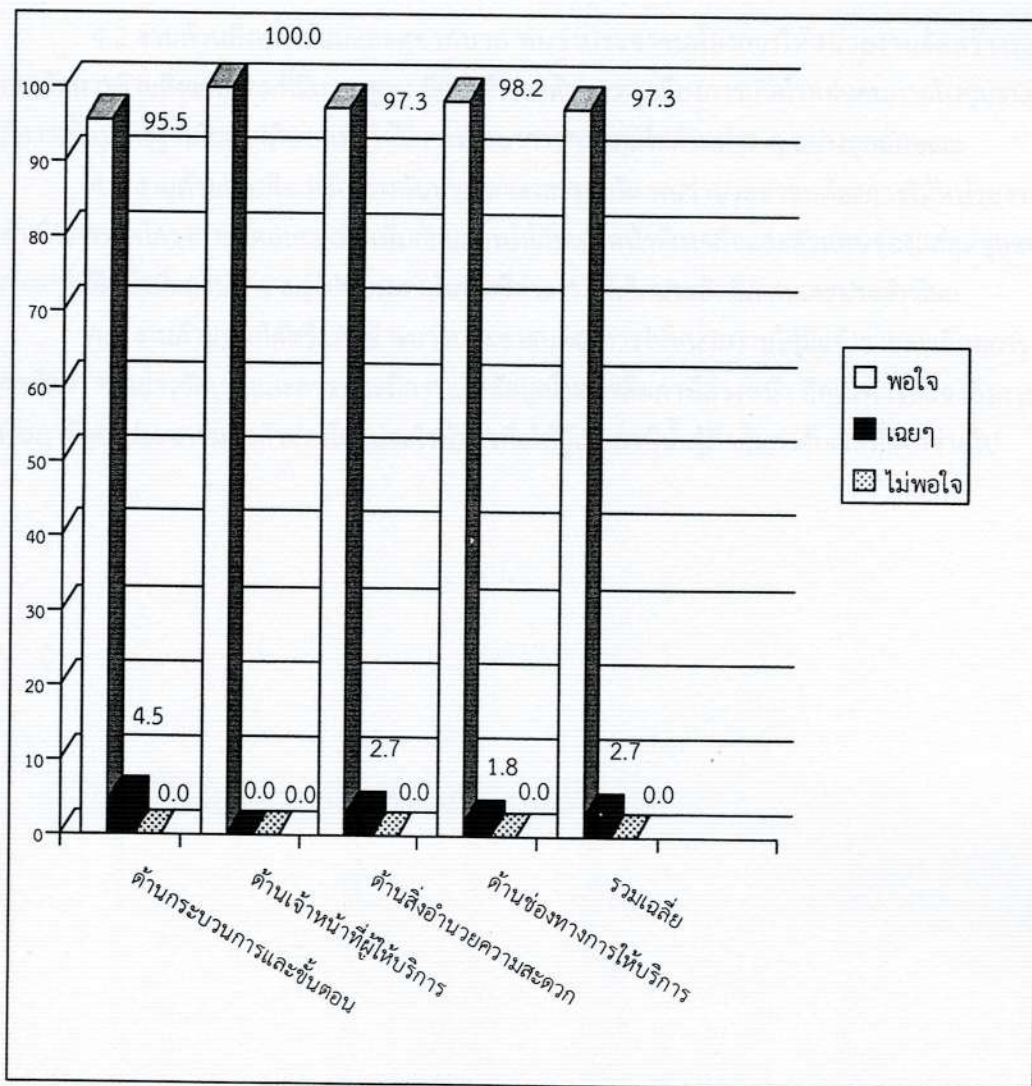


แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



### 3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส งานด้านรายได้หรือภาษี



#### 4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ดังนี้

4.1 งานด้านทะเบียน พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า และเอกสารใหม่เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดสร้างระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีมาตรฐาน มีการสำรวจด้านความเสี่ยงการเกิดโรคต่อคนภายในชุมชนและมีการเพิ่มมาตรฐานในสุขภาพเพื่อให้มีการพัฒนาการควบคุมในด้านต่าง ๆ อย่างถูกลักษณะ

4.3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ดำเนินการจัดโครงการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจและตัวแทนของแต่ละชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่และนำความรู้ไปอบรมต่อในพื้นที่ต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีแจ้งรายละเอียดการเสียภาษีต่าง ๆ อย่างชัดเจนและควรที่จะมีการแจ้งข้อมูลในการเสียภาษีส่วงหน้า อีกทั้งควรชี้แจงถึงการนำเงินภาษีของประชาชนมาทำประโยชน์อะไรบ้าง เพื่อให้ผู้เสียภาษีนั้นรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่ายไป



## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมาครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินจากงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส 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 สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส</b>	<b>4</b>
สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส.....	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 เทศบาลตำบลหนองน้ำใส โดยภาพรวม .....	15
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองน้ำใส จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	17



## สารบัญ (ต่อ)

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



## สารบัญตาราง

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



## สารบัญตาราง (ต่อ)

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



## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส โดยภาพรวมและรายด้าน.....	15
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	16
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส งานด้านทะเบียน.....	17
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	22
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	27
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส งานด้านรายได้หรือภาษี.....	32



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง 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 และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันทั่วทั้งที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและ



การท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุก ๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย กิกผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

เทศบาลตำบลหนองน้ำใสได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 และมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2551 สำหรับโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ได้แก่ สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุข และกองการศึกษา เป็นต้น

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เทศบาลตำบลหนองน้ำใส จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน คือ งานด้านทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งในการดำเนินการประเมินดังกล่าวได้ขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินในครั้งนี้



## วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานด้านทะเบียน
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
3. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านรายได้หรือภาษี

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 3-5 กันยายน 2564

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



## บทที่ 2

### สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส

#### ๑. สภาพทั่วไป

##### ๑.๑ ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลหนองน้ำใส ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอสีคิ้ว และตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของจังหวัดนครราชสีมา มีระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอสีคิ้ว ประมาณ ๓๗ กิโลเมตร และระยะทางห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ ๘๒ กิโลเมตร เป็นที่ราบสูงสลับเชิงเขา มีเนื้อที่โดยประมาณ ๑๐๑ ตารางกิโลเมตร หรือ ๖๓,๑๒๕ ไร่ มีหมู่บ้านในเขตปกครองทั้งสิ้น ๑๘ หมู่บ้าน ๒๑ ชุมชน โดยมีหมู่บ้านที่อยู่ในอาณาเขตของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส จำนวน ๑๘หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ ๑ หนองน้ำใส	หมู่ที่ ๑๐ โนนเพชร
หมู่ที่ ๒ ไทรงาม	หมู่ที่ ๑๑ หนองผักบุ้ง
หมู่ที่ ๓ หนองไทร	หมู่ที่ ๑๒ ราษฎร์พัฒนา
หมู่ที่ ๔ หนองเกต	หมู่ที่ ๑๓ เขากระโดน
หมู่ที่ ๕ ใหม่สามัคคี	หมู่ที่ ๑๔ ดงเค็ง
หมู่ที่ ๖ คลองไทร	หมู่ที่ ๑๕ ชับน้ำทิพย์
หมู่ที่ ๗ สง่าพัฒนา	หมู่ที่ ๑๖ ชุมสามแรม
หมู่ที่ ๘ โนนกระถิ่นศรีประทาน	หมู่ที่ ๑๗ ทรัพย์ทวี
หมู่ที่ ๙ คลองแจ้	หมู่ที่ ๑๘ ทับ ๖ พัฒนา

##### ๑.๒ อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลดอนเมือง อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลคลองไผ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลหนองหญ้าขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลลำพญากลาง อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี

##### ๑.๓ ลักษณะภูมิประเทศ / ภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลหนองน้ำใส มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงสลับเชิงเขา ลักษณะภูมิอากาศแบ่งออกเป็น ๓ ฤดู คือ

ฤดูร้อน	เริ่มต้นประมาณ	ปลายเดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางพฤษภาคม
ฤดูฝน	เริ่มต้นประมาณ	ต้นเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม
ฤดูหนาว	เริ่มต้นประมาณ	กลางเดือนตุลาคมถึงต้นเดือนกุมภาพันธ์

##### ๑.๔ ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรดิน สภาพดินโดยทั่วไปเป็น ดินร่วนปนทราย

ทรัพยากรน้ำ มีอ่างเก็บน้ำ ๕ แห่ง ได้แก่ อ่างเก็บน้ำบ้านไทรงาม, คลองมะเกลือ, สระบัว, อ่างเก็บน้ำบ้านคลองแจ้ และอ่างเก็บน้ำขุนนิคม แหล่งน้ำธรรมชาติ ๔๓ แห่ง



## ๒. การปกครอง

### ๒.๑ เขตการปกครอง แบ่งออกเป็น ๑๘ หมู่บ้าน

หมู่ที่ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนพื้นที่		รายชื่อ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ เบอร์โทร
	(ตร.ม.)	ไร่		
๑ หนองน้ำใส	๓.๕๙๕	๒,๒๔๗	นายปรีชา สมานมิตร	๐๘๒-๘๗๔๐๓๘๙
๒ ไทรงาม	๔.๐๖๒	๒,๕๓๙	นายอดิศักดิ์ ธรรมรักษ์	
๓ หนองไทร	๒.๙๑๖	๑,๘๒๓	นางสังเวียน โชติจันทิก	๐๙๘-๕๙๒๒๔๔๕
๔ หนองเกตุ	๕.๑๙๘	๓,๒๔๙	นางม่วย ทองลา	๐๘๑-๐๖๗๙๔๔๖
๕ ใหม่สามัคคี	๕.๑๕๗	๓,๒๒๓	นางธมลวรรณ ควรพุง	๐๙๒-๖๐๙๒๓๖๕
๖ คลองไทร	๑๔.๖๑๔	๙,๑๓๓	นายชูชาติ หนูนอก	๐๖๓-๐๐๔๐๑๐๙
๗ สง่าพัฒนา	๘.๑๑๔	๕,๐๗๑	นายทองอาน เวहन	๐๘๑-๑๘๕๘๗๕๖
๘ โนนกระถิน ฯ	๘.๖๖๖	๕,๔๑๖	นายไกรสร สมานมิตร	๐๘๙-๐๒๕๙๒๔๘
๙ คลองแจ้	๑๐.๑๓๓	๖,๓๓๓	นายประเสริฐ กุเวนไตรย์	๐๘๘-๔๗๗๖๙๙
๑๐ โนนเพชร	๔.๙๓๔	๓,๐๘๔	นายสำราญ พานสูงเนิน	๐๖๒-๓๓๘๕๖๐๙
๑๑ หนองผักบุ้ง	๕.๙๖๗	๓,๗๒๙	นายชัยยุทธ เหมมา	๐๘๗-๐๘๙๘๖๐๘
๑๒ ราษฎร์พัฒนา	๔.๓๘๓	๒,๗๓๙	นายสมศักดิ์ อุตสาหะ	
๑๓ เขาระโดน	๒.๙๗๔	๑,๘๕๙	นายสงวนศักดิ์ กลิ่นศรีสุข	๐๘๕-๗๖๕๙๘๔๘
๑๔ ดงเค็ง	๓.๓๓๓	๒,๐๘๓	นายจำรัส หุ้มไธสง	๐๘๕-๗๗๕๘๔๙๘
๑๕ ชับน้ำทิพย์	๘.๕๓๒	๕,๓๓๓	นายญาณิ์ ขอจงกลาง	๐๘๐-๑๐๗๕๑๗๘
๑๖ ชุมสามเรือนุ	๔.๓๑๑	๒,๖๙๔	นายสุวรรณ สงนอก	๐๘๙-๘๐๓๒๕๕๐
๑๗ ทรัพย์ทวี	๑.๘๕๗	๑,๑๖๑	นายสุพัฒน์ ไชยดลุน	๐๘๗-๙๐๓๔๒๗๔
๑๘ ทับ ๖ พัฒนา	๒.๒๕๔	๑,๔๐๙	นายยงยุทธ บุตรราช	๐๘๗-๙๐๐๘๑๕๘
รวม	๑๐๑	๖๓,๑๒๕		

### ๒.๒ การเมืองการปกครอง

แบ่งการบริหารราชการออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๑. ฝ่ายสภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน ๑๒ คนมาจากการเลือกตั้ง

๒. ฝ่ายบริหาร

๒.๑ คณะบริหาร

จำนวน ๕ คน

๑. นายกเทศมนตรี

จำนวน ๑ คน มาจากการเลือกตั้ง

๒. รองนายกเทศมนตรี

จำนวน ๒ คน มาจากการแต่งตั้ง

๓. เลขานุการนายกเทศมนตรี

จำนวน ๑ คน มาจากการแต่งตั้ง

๔. ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

จำนวน ๑ คน มาจากการแต่งตั้ง



๒.๒ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ ทั้งหมด ๗๑ ตำแหน่ง ปัจจุบันมีผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๔๘ คน

๑. ข้าราชการ ทั้งหมดจำนวน ๓๔ ตำแหน่ง มีคนปฏิบัติงาน ๑๙ ตำแหน่ง ว่าง ๑๕ ตำแหน่ง

๒. พนักงานจ้างภารกิจ จำนวน ๒๒ คน มีคนปฏิบัติงาน ๑๕ ตำแหน่ง ว่าง ๘ ตำแหน่ง

๓. พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน ๒๐ คน มีคนปฏิบัติงาน ๑๔ ตำแหน่ง ว่าง ๕ ตำแหน่ง

### ๓. ข้อมูลประชากร

จำนวนประชากรและจำนวนหลังคาเรือนภายในเขตตำบลหนองน้ำใส ตามรายละเอียด  
ดังนี้

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	จำนวน (หลังคาเรือน)	ประชากร (ชาย)	ประชากร (หญิง)	ประชากร (รวม)
ทะเบียนบ้านกลาง	-	๒	๗	๕	๑๒
หนองน้ำใส	๑	๖๕๙	๕๐๐	๔๗๓	๙๗๓
ไทรงาม	๒	๔๖๖	๖๗๕	๖๘๕	๑,๓๖๐
หนองไทร	๓	๒๔๕	๒๕๓	๒๖๓	๕๑๖
หนองเกตุ	๔	๑๙๓	๒๙๐	๒๘๔	๕๗๔
ใหม่สามัคคี	๕	๔๒๙	๕๙๔	๖๐๔	๑,๑๙๘
คลองไทร	๖	๕๑๗	๕๙๗	๖๐๒	๑,๑๙๙
สง่าพัฒนา	๗	๒๙๗	๔๖๗	๔๘๒	๙๔๙
โนนกระถินศรีประทาน	๘	๓๐๙	๔๙๒	๔๕๗	๙๔๙
คลองแจ้ง	๙	๓๔๐	๓๗๒	๓๕๔	๗๒๖
โนนเพชร	๑๐	๒๒๔	๒๘๓	๒๖๔	๕๔๗
หนองผักบุ้ง	๑๑	๑๒๖	๑๑๗	๑๗๕	๓๕๒
ราษฎร์พัฒนา	๑๒	๓๔๒	๕๘๑	๕๙๘	๑,๑๗๙
เขากระโดน	๑๓	๑๐๖	๒๐๔	๒๐๘	๔๑๒
ดงเค็ง	๑๔	๗๔	๑๒๒	๑๔๒	๒๖๔
ซับน้ำทิพย์	๑๕	๑๒๑	๑๕๑	๑๕๐	๓๐๑
ชุมสามเรณู	๑๖	๗๐	๑๒๓	๑๓๕	๒๕๘
ทรัพย์ทวี	๑๗	๒๓๓	๓๘๓	๓๘๘	๗๗๑
ทับ ๖ พัฒนา	๑๘	๑๘๘	๓๖๖	๓๕๗	๗๒๓
	รวม	๔,๙๔๑	๖,๖๓๗	๖,๖๒๖	๑๓,๒๖๓

ที่มา :งานทะเบียนราษฎร์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองน้ำใส

ข้อมูล :เดือน มิถุนายน ๒๕๖๓



#### ๔. การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

๔.๑ การเกษตร เทศบาลหนองน้ำใส มีพื้นที่การเกษตร ทั้งสิ้น ๔๓,๗๕๐ ไร่ แบ่งเป็น

- พื้นที่นา ๗,๔๑๕ ไร่
- พื้นที่ไร่ ๒๙,๗๘๕ ไร่
- พื้นที่ไม้ผล ๗๐๕ ไร่
- การเกษตรอื่น ๆ ๕,๘๔๕ ไร่

#### ๔.๒ การจัดเก็บรายได้

ที่	ประเภทภาษี	ปี ๒๕๖๑ (บาท)	ปี ๒๕๖๒ (บาท)	ปี ๒๕๖๓ (บาท)
๑.	ภาษีมูลค่าเพิ่ม	๑๗,๓๑๕,๘๘๘.๔๑	๑๗,๓๒๑,๙๘๓.๗๕	๑๖,๕๒๑,๙๒๒.๕๔
๒.	ภาษีธุรกิจเฉพาะ	๒๖๙,๔๖๒.๔๐	๓๑๔,๔๗๘.๓๐	๓๕๘,๒๓๖.๗๔

#### ๔.๓ โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

๑. เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ ๘๐% ของจำนวนประชากรทั้งหมด ประกอบด้วย การปลูกมันสำปะหลัง การปลูกอ้อย ข้าวโพด และการเพาะปลูกข้าว

๒. ค้าขาย
๓. รับจ้างทั่วไป
๔. ทำงานบริษัท, โรงงานเอกชน
๕. รับราชการ

๖. แปรรูปหินทราย ในตำบลหนองน้ำใสถือว่าเป็นแหล่งผลิตที่ใหญ่ที่สุดในเขตภาคอีสาน เป็นงานที่สร้างรายได้ให้แก่คนในตำบลเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่ทำในเขตบ้านหนองเกตุมือที่ ๔, บ้านคลองไทร หมูที่ ๖, บ้านคลองแจ้ง หมูที่ ๙, บ้านทรัพย์ทวี หมูที่ ๑๗, บ้านทับ ๖ พัฒนา หมูที่ ๑๘, และบางส่วนในบ้านหนองน้ำใส หมูที่ ๑, บ้านใหม่สามัคคี หมูที่ ๕

#### ๔.๔ ข้อมูลด้านพาณิชย์

๑. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธกส.) สาขาย่อย ที่ตั้งหมูที่ ๑ บ้านหนองน้ำใส

๒. โรงแรม/รีสอร์ท จำนวน ๖ แห่ง ประกอบด้วย

- ปาล์มลอดจ์ ที่ตั้ง บ้านใหม่สามัคคี หมูที่ ๕
- ภูกลางฟ้า ที่ตั้ง บ้านคลองแจ้ง หมูที่ ๙
- บ้านไร่ชาตรีรีสอร์ท ที่ตั้ง บ้านคลองไทร หมูที่ ๖
- ถาวรฟาร์ม ที่ตั้ง บ้านคลองแจ้ง หมูที่ ๙
- บ้านไร่พลูทอง ที่ตั้ง บ้านคลองไทร หมูที่ ๖
- ศักดิ์อารีรีสอร์ท ที่ตั้ง บ้านใหม่สามัคคี หมูที่ ๕

#### ๔.๕ ข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยว

๑. เขาสวนหินมงคลธรรมทายาทมีหินลักษณะต่าง ๆ จำนวนมากที่เกิดจากการกระทำของธรรมชาติ เช่น หินรูปกบ หินรูปเต่า หินรูปช้าง ที่ตั้ง บ้านคลองไทร หมูที่ ๖

๒. เขาสอยดาว ที่ตั้ง บ้านคลองแจ้ง หมูที่ ๙

๓. ผาไทรงาม ที่ตั้ง บ้านสง่าพัฒนา หมูที่ ๗

ซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าวลักษณะต่าง ๆ เป็นวิวหน้าผาสวยงามสามารถมองเห็นอาณาเขตพื้นที่ติดต่อกัน ๓ จังหวัด คือ จังหวัดนครราชสีมา, จังหวัดสระบุรี, จังหวัดลพบุรี



#### ๔.๖ ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

๑. มีรถจัดเก็บขยะ จำนวน ๒ คัน
๒. เจ้าหน้าที่ประจำรถขยะ จำนวน ๘ คน
๓. สถานที่จัดเก็บและกำจัดขยะ จำนวน ๑ แห่ง ที่ตั้ง หมู่ที่ ๑

#### ๔.๗ ข้อมูลด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑. มีรถบรรทุกน้ำดับเพลิง จำนวน ๒ คัน
๒. เจ้าหน้าที่ประจำ จำนวน ๔ คน
๓. สถานที่สูบน้ำจากบ่อน้ำตื้นสำนักงานเทศบาลตำบลหนองน้ำใส
๔. การฝึกซ้อมบรรเทาสาธารณภัย ปีที่ผ่านมาจำนวน ๑ ครั้ง อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๓ คน

#### ๕. ข้อมูลด้านสังคม

สังคมของตำบลหนองน้ำใส เป็นลักษณะสังคมชนบท ประชากรส่วนใหญ่อพยพย้ายถิ่นฐานมาจากที่อื่นมาอยู่รวมกัน จึงมีความหลากหลายด้านศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม

##### ๕.๑ ข้อมูลด้านการศึกษา

โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน ๕ แห่ง ได้แก่

๑. โรงเรียนหนองน้ำใส ที่ตั้งบ้านหนองน้ำใส หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองน้ำใส
๒. โรงเรียนทับ ๖ วิทยาคาร ที่ตั้งบ้านทับ ๖ พัฒนา หมู่ที่ ๑๘ ตำบลหนองน้ำใส
๓. โรงเรียนคลองไทรวิทยาสีห์ ที่ตั้งบ้านคลองไทร หมู่ที่ ๖ ตำบลหนองน้ำใส
๔. โรงเรียนสง่าพัฒนา ที่ตั้งบ้านสง่าพัฒนา หมู่ที่ ๗ ตำบลหนองน้ำใส
๕. โรงเรียนคลองแจ้งวิทยา ที่ตั้งบ้านคลองแจ้ง หมู่ที่ ๙ ตำบลหนองน้ำใส

โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่

๑. โรงเรียนหนองน้ำใสพิทยาคม ที่ตั้ง บ้านใหม่สามัคคี หมู่ที่ ๕ ตำบลหนองน้ำใส

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่

๑. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ที่ตั้ง บ้านใหม่สามัคคี หมู่ที่ ๕ ตำบลหนองน้ำใส จังหวัดนครราชสีมา

ศูนย์การเรียนนอกโรงเรียน จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่

๑. ศูนย์การเรียนนอกโรงเรียนตำบลหนองน้ำใส ที่ตั้ง บ้านโนนกระถินศรีประทาน หมู่ที่ ๘ ตำบลหนองน้ำใส จังหวัดนครราชสีมา

##### ๕.๒ ข้อมูลด้านศาสนาสำนักสงฆ์ จำนวน ๖ แห่ง ได้แก่

๑. สำนักสงฆ์นาครัตนพล ที่ตั้ง บ้านไทรงาม หมู่ที่ ๒
๒. สำนักสงฆ์คลองไทรธรรมสถาน ที่ตั้ง บ้านคลองไทร หมู่ที่ ๖
๓. สำนักสงฆ์สวนหินมงคลธรรมทายาท ที่ตั้ง บ้านคลองไทร หมู่ที่ ๖
๔. สำนักสงฆ์ภูผาสู่เขาแดนลาว ที่ตั้ง บ้านคลองไทร หมู่ที่ ๖
๕. สำนักสงฆ์เขาโปร่งนง ที่ตั้ง บ้านคลองไทร หมู่ที่ ๖
๖. สำนักสงฆ์ภูแสงทองเพียงฟ้า ที่ตั้ง บ้านสง่าพัฒนา หมู่ที่ ๗



### วัด จำนวน ๑๔ แห่ง ได้แก่

๑. วัดชัยศรีคณาราม	ที่ตั้ง บ้านไทรงาม	หมู่ที่ ๒
๒. วัดหนองไทร	ที่ตั้ง บ้านหนองไทร	หมู่ที่ ๓
๓. วัดหนองเกตุ	ที่ตั้ง บ้านหนองเกตุ	หมู่ที่ ๔
๔. วัดเขากระโดนวนาราม	ที่ตั้ง บ้านใหม่สามัคคี	หมู่ที่ ๕
๕. วัดคลองไทรสิทธิวนาราม	ที่ตั้ง บ้านคลองไทร	หมู่ที่ ๖
๖. วัดสง่าวนาราม	ที่ตั้ง บ้านสง่าพัฒนา	หมู่ที่ ๗
๗. วัดแก้วสัมฤทธิ์ศรีประทาน	ที่ตั้ง บ้านโนนกระถิน	หมู่ที่ ๘
๘. วัดคลองแจ้งศรีสุนาราม	ที่ตั้ง บ้านคลองแจ้ง	หมู่ที่ ๙
๙. วัดราษฎร์สามัคคีธรรมวนาราม	ที่ตั้ง บ้านหนองผักบุ้ง	หมู่ที่ ๑๑
๑๐. วัดป่าสามัคคีธรรม	ที่ตั้ง บ้านราษฎร์พัฒนา	หมู่ที่ ๑๒
๑๑. วัดธารน้ำทิพย์	ที่ตั้ง บ้านชันน้ำทิพย์	หมู่ที่ ๑๕
๑๒. วัดโปรงเกตุ	ที่ตั้ง บ้านชันน้ำทิพย์	หมู่ที่ ๑๕
๑๓. วัดไตรมิตรนพคุณ	ที่ตั้ง บ้านชุมสามฤณ	หมู่ที่ ๑๖
๑๔. วัดทันนิคมพัฒนาราม	ที่ตั้ง บ้านทรัพย์ทวี	หมู่ที่ ๑๗

### ประเพณีวัฒนธรรม/ขนบธรรมเนียมประเพณีพื้นบ้าน

๑. งานประเพณีสงกรานต์
๒. งานประเพณีลอยกระทง
๓. พิธีไหว้ศาลตาปู่ ประมาณเดือนเมษายน (บุญกลางบ้าน)

### ๕.๓ ข้อมูลด้านสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน จำนวน ๑ แห่ง ได้แก่

๑. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส  
ที่ตั้ง บ้านหนองน้ำใส หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองน้ำใส อําเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
๒. รถฉุกเฉิน EMS (๑๖๖๙) จำนวน ๑ คัน เจ้าหน้าที่ประจำ ๕ คน

### ๖. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

#### ๖.๑ การคมนาคม

- สายจากสี่คิ้วผ่านคลองไผ่ถึงตำบลหนองน้ำใส มีระยะทางประมาณ ๓๗ กิโลเมตร
- สายจากสี่คิ้วผ่าน กม.๙ ตำบลหนองหญ้าขาว มีระยะทางประมาณ ๔๐ กิโลเมตร มีรถโดยสารประจำทาง (สายสี่คิ้ว - คลองไผ่ - เขากระโดน) รับส่งผู้โดยสารเป็นประจำทุกวัน
- สายจากหนองน้ำใสถึงจังหวัดนครราชสีมา มีระยะทางประมาณ ๗๕ กิโลเมตร

#### ๖.๒ ด้านไฟฟ้า

จำนวนหมู่บ้านที่มีไฟฟ้า ๑๘ หมู่บ้าน รวม ๔,๘๗๐ ครัวเรือน

#### ๖.๓ ด้านประปา

จำนวนหมู่บ้านที่มีประปา ๑๘ หมู่บ้าน รวม ๔,๘๗๐ ครัวเรือน และ  
บ่อบาดาลจำนวน ๓๓ บ่อ



### บทที่ 3

## วิธีประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส จำนวน 18 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 13,263 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 388.29 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 (13,263 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้



ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างหมู่บ้านมาโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย จำนวน 9 หมู่บ้าน คือบ้านโนนเพชร บ้านหนองผักบุ้ง บ้านราษฎร์พัฒนา บ้านเขากระโดน บ้านดงเค็ง บ้านซับน้ำทิพย์ บ้านชุมสามเรณู บ้านทรัพย์ทวี และบ้านทับ 6 พัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 9 หมู่บ้าน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายในพื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส จำนวน 400 คน

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านโนนเพชร	547	46
บ้านหนองผักบุ้ง	352	29
บ้านราษฎร์พัฒนา	1,179	98
บ้านเขากระโดน	412	34
บ้านดงเค็ง	264	22
บ้านซับน้ำทิพย์	301	25
บ้านชุมสามเรณู	258	22
บ้านทรัพย์ทวี	771	64
บ้านทับ 6 พัฒนา	723	60
รวม	4,807	400

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี โดยแบ่งเป็น จำนวน 3 ส่วน คือ

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส 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 พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส

### ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 3-5 กันยายน 2564

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉย ๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พพอใจ

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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส เมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี

#### ผลการประเมิน

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสจากงานที่ใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองน้ำใส ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุระหว่าง 18-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 22.5 และอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 22.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 42.5 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 36.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมงมากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 16.3 รายละเอียดดังตาราง 2



ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	175	43.7
	หญิง	225	56.3
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	23	5.7
	18-30 ปี	127	31.8
	31-45 ปี	90	22.5
	46-60 ปี	90	22.5
	61 ปีขึ้นไป	70	17.5
	ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	15
	ประถมศึกษา	170	42.5
	มัธยมศึกษา	147	36.8
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	42	10.5
	ปริญญาตรี	26	6.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	57	14.2
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	30	7.5
	ค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ	65	16.3
	นักเรียน/นักศึกษา	28	7.0
	รับจ้างทั่วไป	48	12.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	22	5.5
	เกษตรกร/ประมง	131	32.8
	ว่างงาน	11	2.7
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านทะเบียน	90	22.5
	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	90	22.5
	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	110	27.5
	งานด้านรายได้หรือภาษี	110	27.5

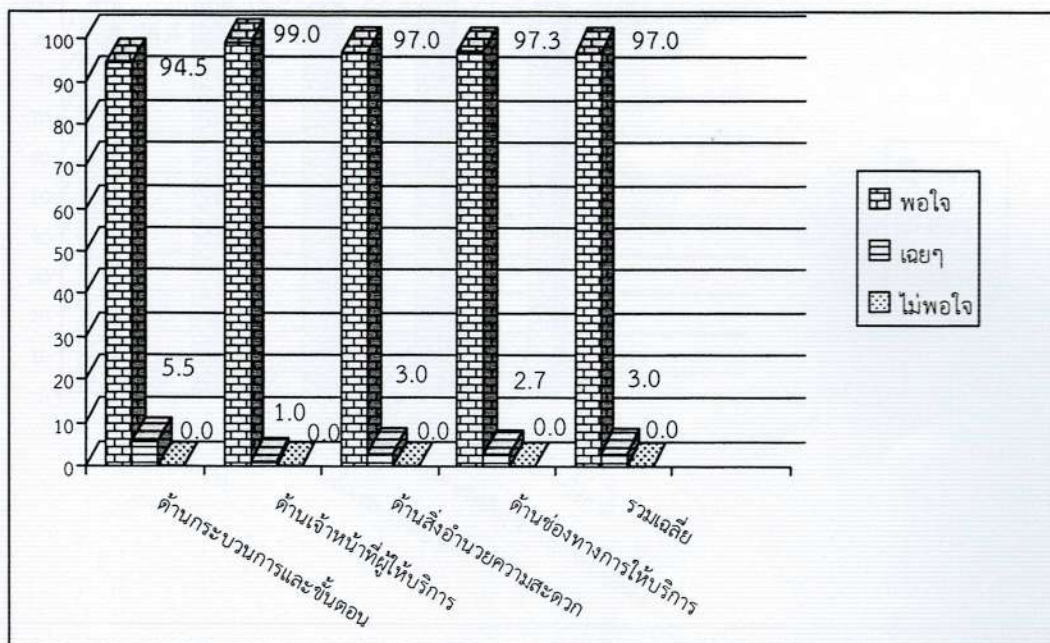


## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	378	94.5	22	5.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	396	99.0	4	1.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	388	97.0	12	3.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	389	97.3	11	2.7	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>



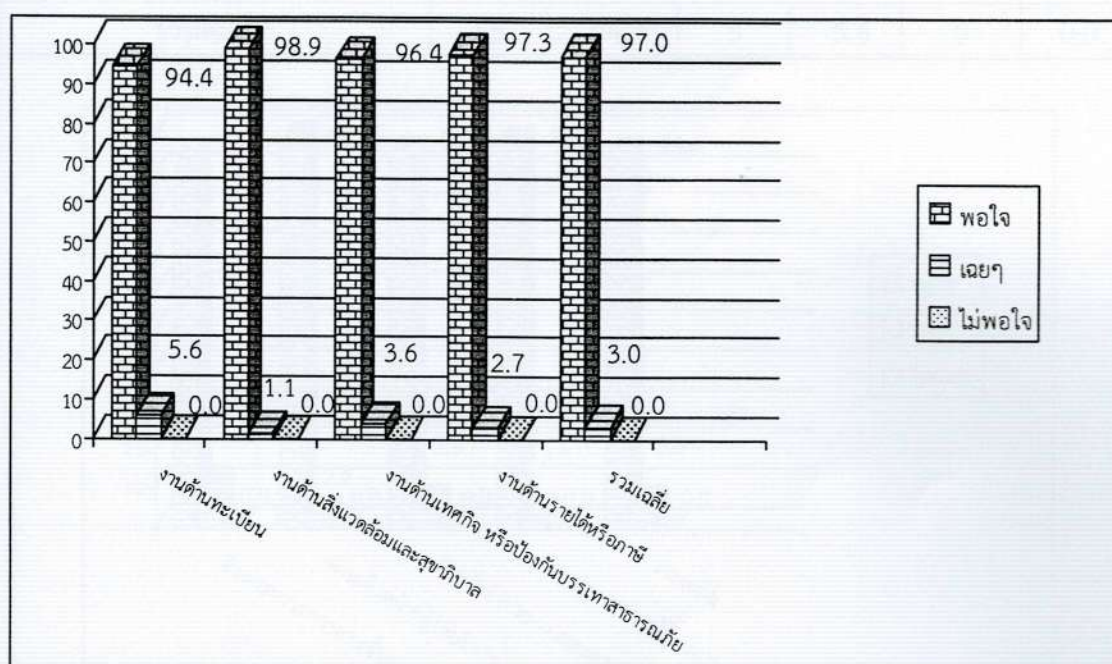
แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส โดยภาพรวมและรายด้าน



2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) และงานด้านทะเบียน ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และ แผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองน้ำใส จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านทะเบียน	85	94.4	9	5	5.6	0	0.0
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	89	98.9	10	1	1.1	0	0.0
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	106	96.4	10	4	3.6	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	107	97.3	10	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	388	97.0	10	12	3.0	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ



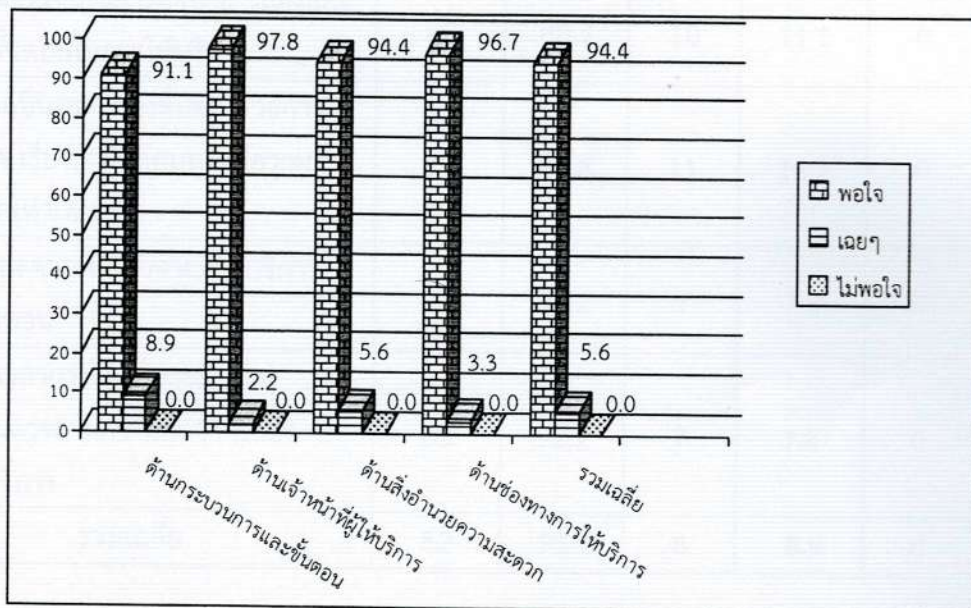
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

#### 3.1 งานด้านทะเบียน

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1 รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส

งานด้านทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	82	91.1	8	8.9	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85	94.4	5	5.6	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	94.4	5	5.6	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส  
งานด้านทะเบียน



## 3.1.2 งานด้านทะเบียน จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.2 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.2 รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	80	88.9	10	11.1	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	79	87.8	11	12.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	82	91.1	8	8.9	0	0.0



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.8 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.8 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส 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	88	97.8	2	2.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	88	97.8	2	2.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	88	97.8	2	2.2	0	0.0



## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของประชาชนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.7 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.6 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส 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	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	81	90.0	9	10.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	81	90.0	9	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	94.4	5	5.6	0	0.0



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	89	98.9	1	1.1	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	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0

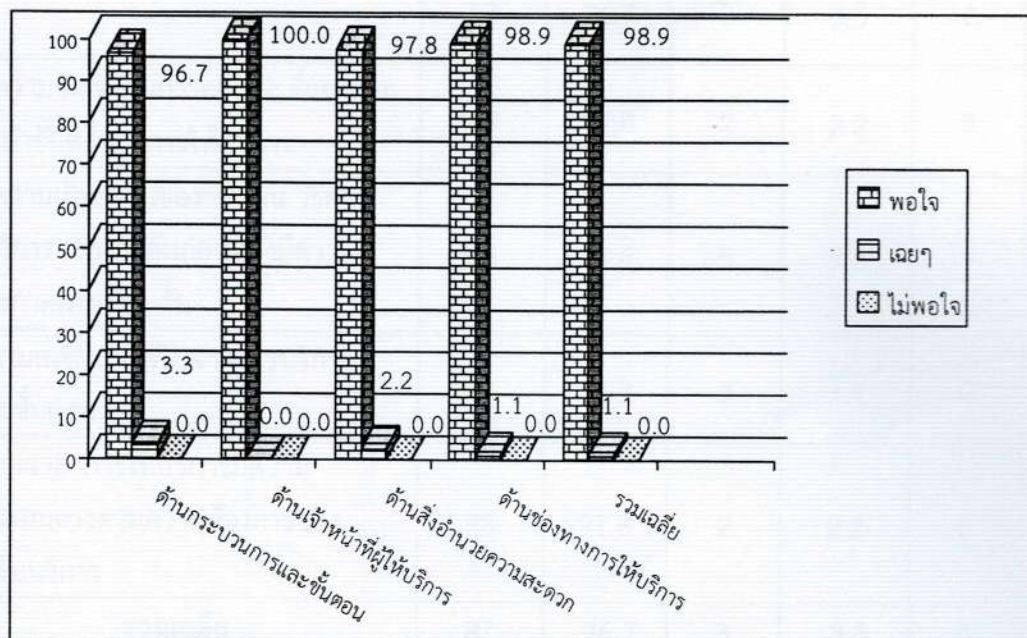


### 3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88	97.8	2	2.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>89</b>	<b>98.9</b>	<b>1</b>	<b>1.1</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ



## 3.2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส 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

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.9 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.9 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 98.9 รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็น รายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.9 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.9 รายละเอียดดัง ตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ด้านช่องทางการให้บริการ

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

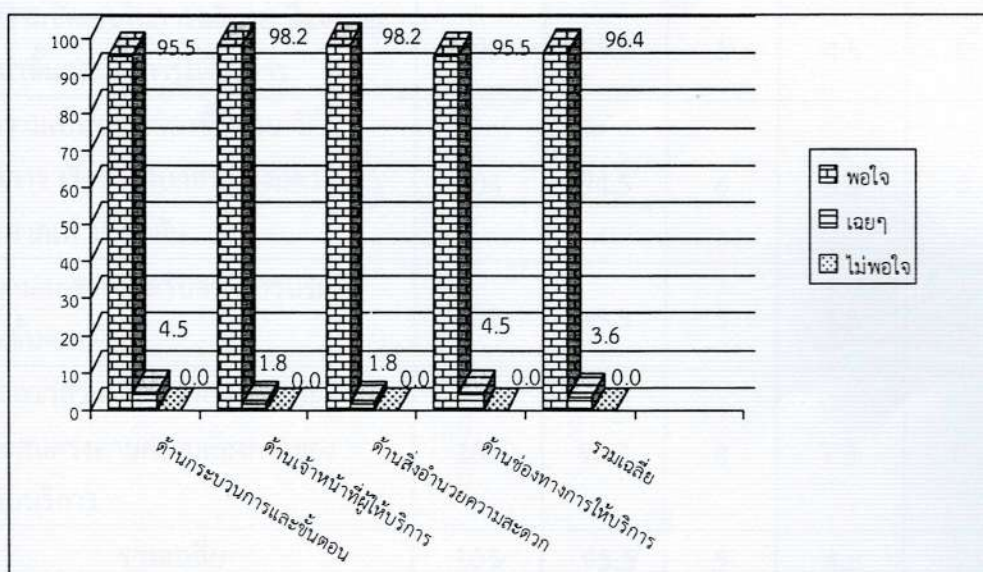


### 3.3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	105	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	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>



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



## 3.3.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	107	97.3	3	2.7	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	104	94.5	6	5.5	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	102	92.7	8	7.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส 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	107	97.3	3	2.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	109	99.1	1	0.9	0	0.0
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0



## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 99.1 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.1 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 99.1 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.1 รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส 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	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	110	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	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	104	94.5	6	5.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	105	95.5	5	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	107	97.3	3	2.7	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	103	93.6	7	6.4	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	105	95.5	5	4.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

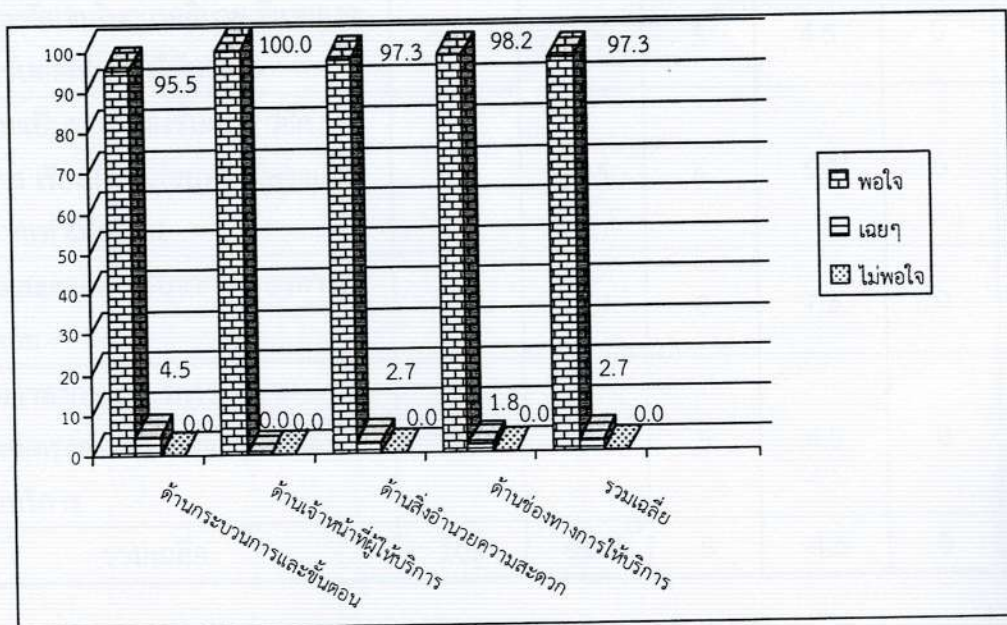


### 3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	105	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	107	97.3	3	2.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	97.3	3	2.7	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส งานด้านรายได้หรือภาษี



### 3.4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี เป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.5 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส 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	104	94.5	6	5.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	104	94.5	6	5.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	102	92.7	8	7.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>105</b>	<b>95.5</b>	<b>5</b>	<b>4.5</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส 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. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	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
รวมเฉลี่ย	110	100.0	0	0.0	0	0.0



## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.2 รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส 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	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	107	97.3	3	2.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	105	95.5	5	4.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	103	93.6	7	6.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	107	97.3	3	2.7	0	0.0



## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.2 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.3 รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ด้านช่องทางการให้บริการ

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



## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเทศบาลตำบลหนองน้ำใส จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองน้ำใสให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส จำนวน 400 คน

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



## 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสจากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลหนองน้ำใส ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.3 และเพศชาย ร้อยละ 43.7 มีอายุระหว่าง 18-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมา คืออายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 22.5 และอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 22.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 42.5 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 36.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 32.8 รองลงมา คือค้าขาย/รายย่อย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 16.3

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสโดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 97.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 (10 คะแนน) รองลงมา คืองานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 97.3 (10 คะแนน) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) และงานด้านทะเบียน ร้อยละ 94.4 (9 คะแนน)



### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสจำแนกตามงาน

#### 3.1 งานด้านทะเบียน

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.1

#### 3.1.2 งานด้านทะเบียน จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.1 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมา คือความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.2 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.2

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9 ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.8 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.8 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.8

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านทะเบียนของประชาชนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.7 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.6 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.6



#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7

### 3.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7

#### 3.2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.8 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0



### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.9 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.9 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.9 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 98.9

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.9 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็น รายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.9 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.9 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.9

## 3.3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5

### 3.3.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.5และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.5



## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.2

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 99.1 ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.1 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 99.1 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.1

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองน้ำใสด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.3 รองลงมา คือความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.4 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.5

## 3.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษีโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.3 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5



### 3.4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลหนองน้ำใสด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.2 รองลงมา คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.5

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลหนองน้ำใสด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณา จำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและ มีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลหนองน้ำใสด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.2 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.2

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลหนองน้ำใสด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน ออนไลน์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1รองลงมา คือช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.2 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.3 และคุณภาพของช่องทางการให้ บริการโดยรวม ร้อยละ 97.3



#### 4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองน้ำใส ดังนี้

4.1 งานด้านทะเบียน พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานส่งเสริมให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเก่า และเอกสารใหม่เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล และเพื่อสะดวกและประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูล

4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานจัดสร้างระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีมาตรฐาน มีการสำรวจด้านความเสี่ยงการเกิดโรคต่อคนภายในชุมชนและมีการเพิ่มมาตรฐานในสุขภาพเพื่อให้มีการพัฒนาการควบคุมในด้านต่าง ๆ อย่างถูกลักษณะ

4.3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้ดำเนินการจัดโครงการจัดอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่เทศกิจและตัวแทนของแต่ละชุมชนในการปฏิบัติหน้าที่และนำความรู้ไปอบรมต่อในพื้นที่ต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4.4 งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนต้องการให้หน่วยงานได้มีแจ้งรายละเอียดการเสียภาษีต่าง ๆ อย่างชัดเจนและควรที่จะมีการแจ้งข้อมูลในการเสียภาษีส่วงหน้า อีกทั้งควรชี้แจงถึงการนำเงินภาษีของประชาชนมาทำประโยชน์อะไรบ้าง เพื่อให้ผู้เสียภาษีนั้นรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่ายไป



## บรรณานุกรม

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