



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
<https://rdi.nrnu.ac.th>

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน
อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

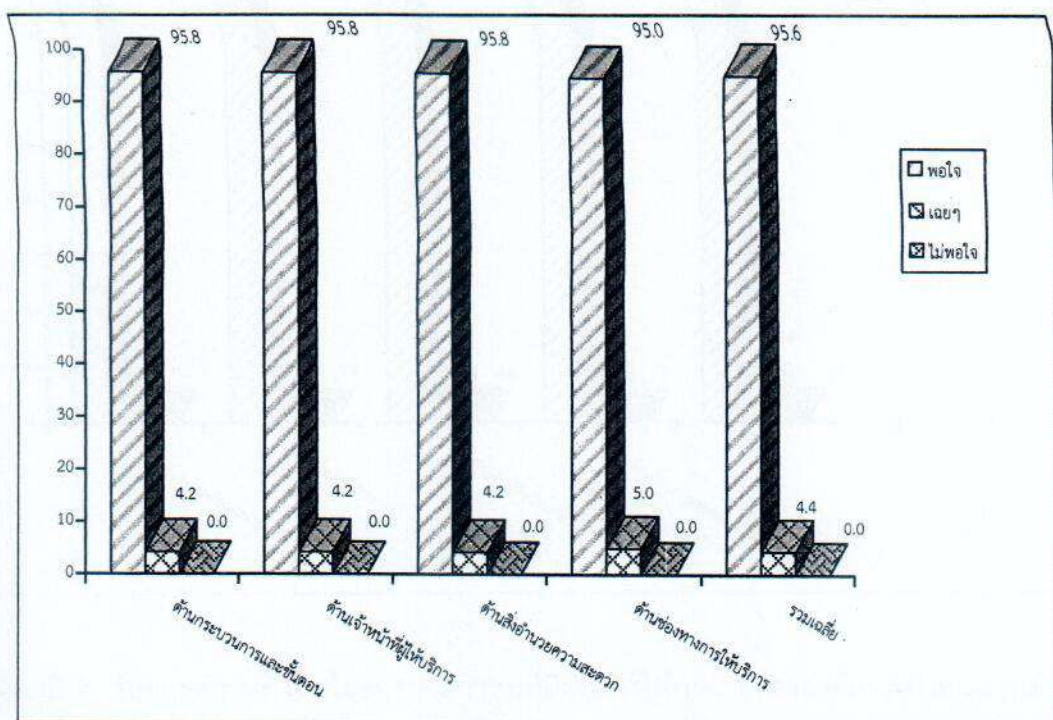
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอสว่าง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอสว่าง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 387 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจาก 15 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ระหว่างวันที่ 4-6 กันยายน พ.ศ. 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน พบว่าเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 25.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.0 และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

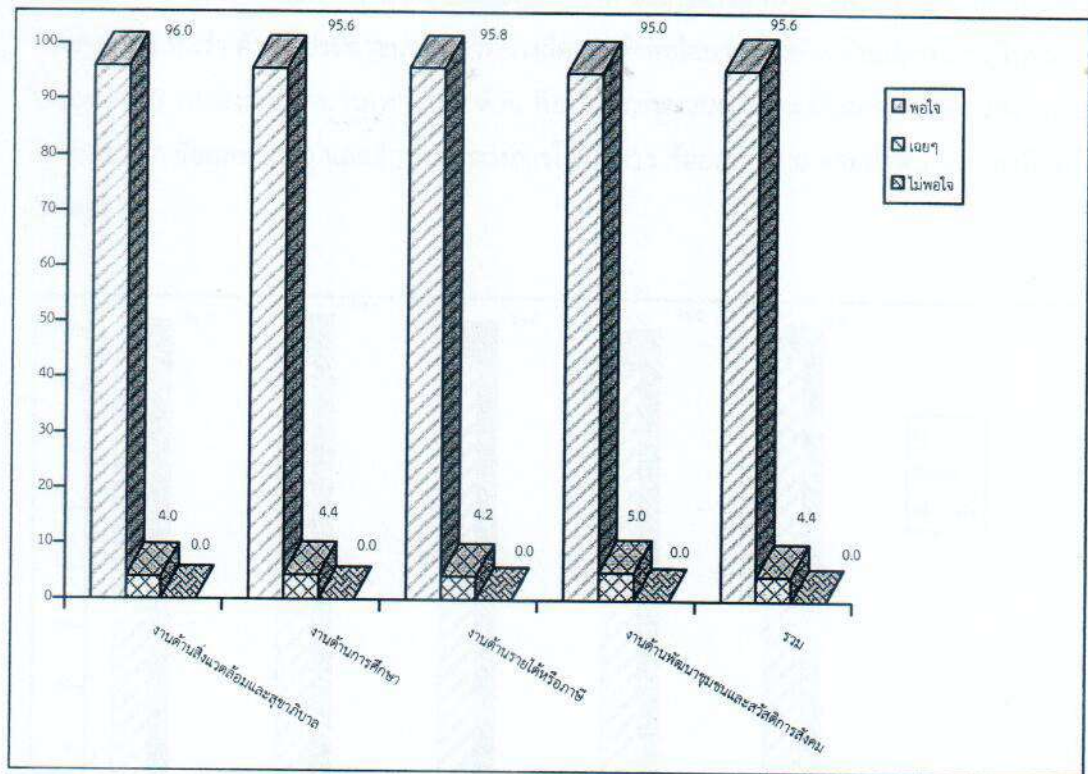
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอสว่าง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอสว่าง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอสว่าง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.6 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

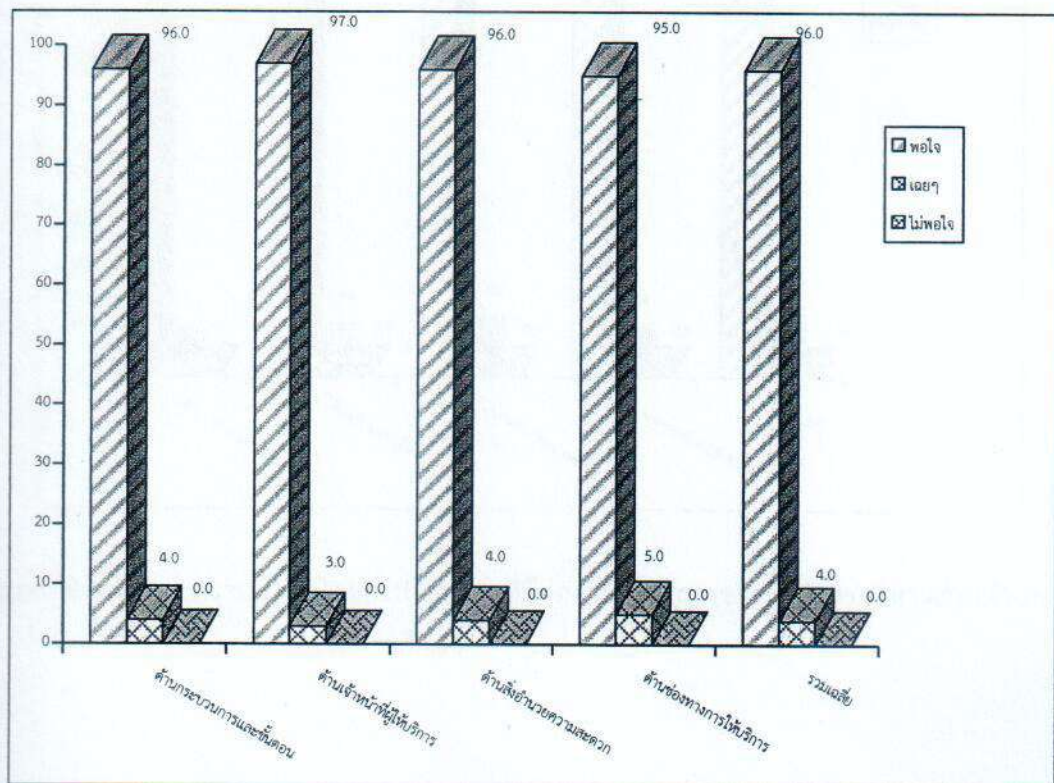


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

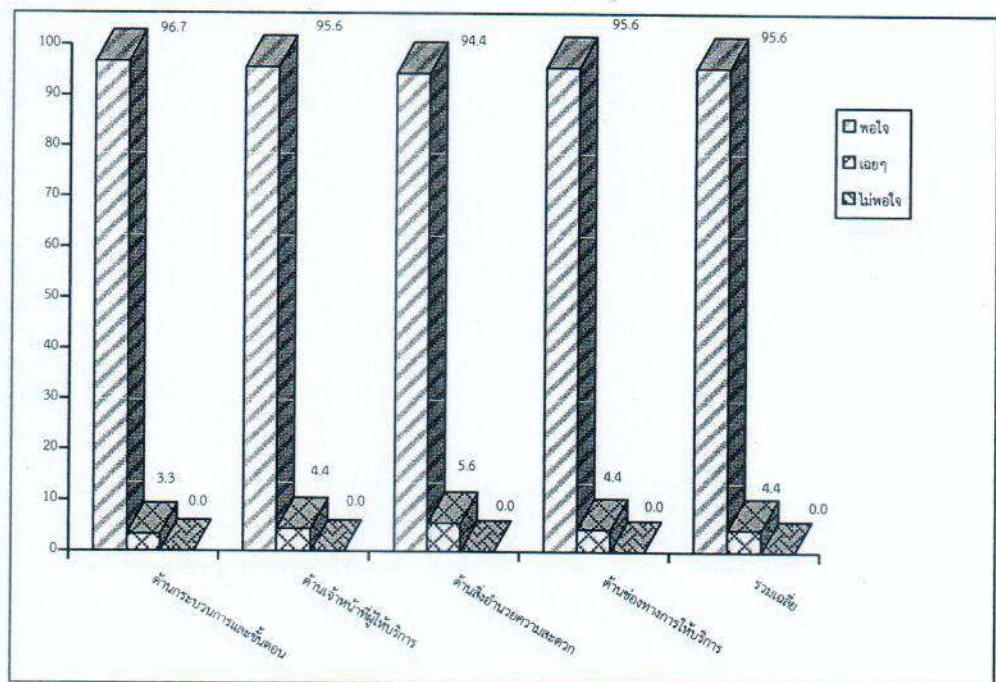
ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

2. งานด้านการศึกษา

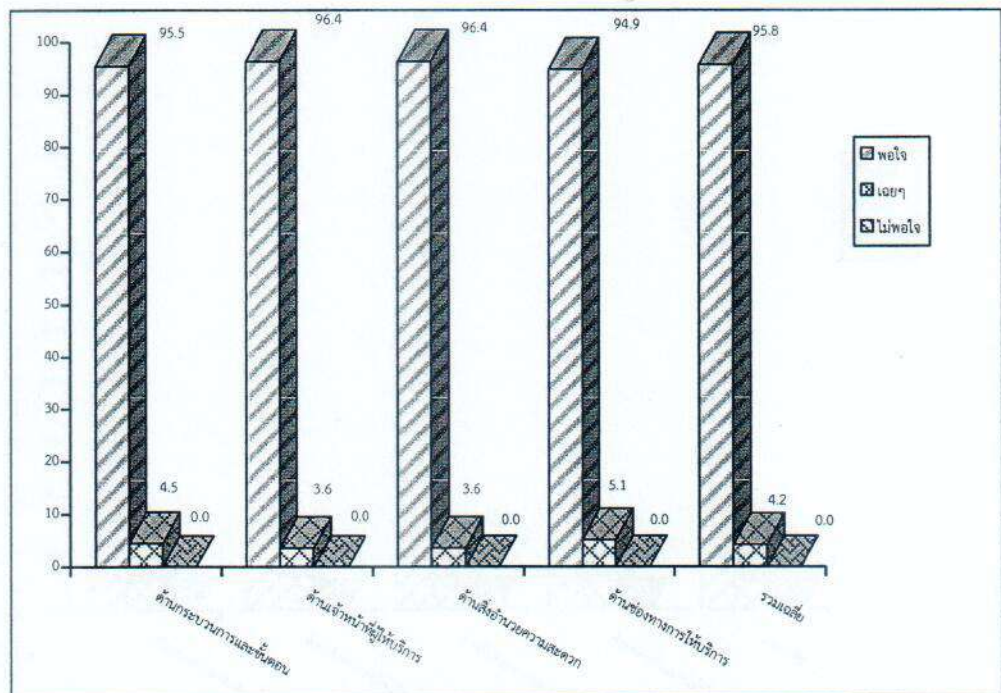
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รองลงมา
มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านการศึกษา

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

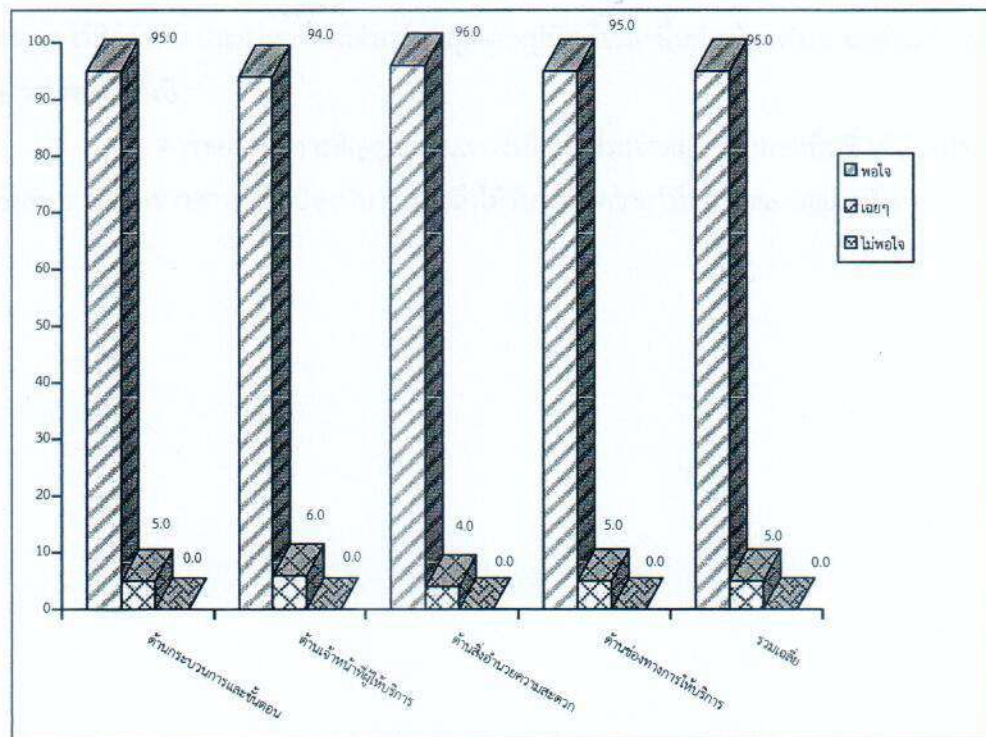
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ
96.0 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ
ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงหมู่บ้าน ดังต่อไปนี้

4.1 การขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างภายในครัวเรือนให้ครบทุกหลังคาเรือน รวมไปถึงไฟฟ้าส่องสว่างถนนที่ใช้สัญจรไปมาในหมู่บ้านและจุดเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน พร้อมติดตั้งกระຈกส่องทางแยกถนนทุกจุดเพื่อลดอุบัติเหตุ

4.2 การติดตั้งระบบกรองน้ำประปาเพื่อให้ประชาชนได้มีน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคที่สะอาด ไร้สี ไร้กลิ่น ประຈ้าหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่ พร้อมพัฒนาแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อการใช้ตลอดทั้งปี

4.3 ควรขยายบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตฟรีประຈ้าหมู่บ้านในเขตพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวมไปถึงได้รับข้อมูลความรู้ที่หลากหลายอย่างทั่วถึง

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ณ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน	5
ด้านกายภาพ.....	5
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	7
ประชากร.....	79
สภาพทางสังคม.....	9
ระบบบริการพื้นฐาน.....	12
ระบบเศรษฐกิจ.....	13
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	14
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	17
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
บทที่ 4 ผลการประเมิน	21
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	21
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	25
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	45
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน.....	46
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	46
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	47
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	47
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	51
เอกสารอ้างอิง.....	53
ภาคผนวก.....	54
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน.....	60

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน.....	18
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	22
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน...	23
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ...	24
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	25
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	26
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	27
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	28
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	29
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	30
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	31
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	32
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	34
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน.....	35
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน....	36
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	37
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	38
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน.....	40
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	41
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	42
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	43
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	44

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	23
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	24
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	25
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา.....	30
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี.....	35
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	40

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง มีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไข ปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม จริยธรรม และมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วน โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาท การปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการ ให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพ และมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาท ของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการ สาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการ ของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อน อย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิ แก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึก ปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 : 11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอน การกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีการกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัด

ระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่น ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

ตำบลสระตะเคียน เป็นชื่อของบ้านสระตะเคียน หมู่ที่ 1 ประวัติความเป็นมา เป็นหมู่บ้านเก่าแก่กว่าร้อยปี โดยมีชาวเขมรโบราณได้พบกัน และจัดตั้งเป็นชุมชนขึ้นมีการขุดคูกันรอบ ๆ บริเวณที่ตั้งเป็นลักษณะคูเมือง โดยตั้งชื่อเมืองว่า “เมืองวิเชียร” แต่อยู่มาไม่นานก็ได้เกิดการทำสงครามขับไล่โดยฝ่ายไทย (ไม่ปรากฏหลักฐานว่าตรงกับพระเจ้าแผ่นดินองค์ใดของไทย) ซึ่งเมื่อขับไล่ออกไปแล้วฝ่ายชนะก็มีได้ยึดครองเมืองยกกำลังกลับหมดปล่อยให้เมืองวิเชียรรกร้าง ต่อมาชาวไทยจากถิ่นอื่นเข้ามาพบเมืองแห่งนี้ และเห็นว่าเหมาะแก่การตั้งถิ่นฐาน เพราะพื้นดินเป็นที่ราบอุดมสมบูรณ์มีลำน้ำไหลผ่าน เหมาะแก่การทำการเกษตรทางด้านทิศเหนือของหมู่บ้านมีสระน้ำธรรมชาติและต้นตะเคียนทองขนาดใหญ่ขึ้นอยู่โดยรอบกลุ่มผู้ตั้งหมู่บ้านจึงตั้งชื่อว่า “บ้านสระตะเคียน” แต่นั้นมา เดิมตำบลสระตะเคียนขึ้นกับอำเภอปักธงชัย ประกอบด้วย 4 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านสระตะเคียน บ้านเลิงสาง บ้านกุดโบล บ้านสระประทีป ต่อมาได้โอนไปขึ้นกับกิ่งอำเภอห้วย (อำเภอครบุรีในปัจจุบัน) องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ตั้งอยู่เลขที่ 99/1 หมู่ที่ 4 บ้านโคกไม้ตาย ตำบลสระตะเคียน อำเภอเลิงสาง จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30330 เบอร์โทรศัพท์ 0-4445-7286 ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอเลิงสาง 6 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 273 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 170,887 ไร่

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอเลิงสาง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 4-6 กันยายน พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารของ องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

ด้านกายภาพ

ประวัติความเป็นมา

กว่าจะมาเป็นตำบลสระตะเคียน ตำบลสระตะเคียน เป็นชื่อของบ้านสระตะเคียน หมู่ที่ 1 ประวัติความเป็นมา เป็นหมู่บ้านเก่าแก่กว่าร้อยปี โดยมีชาวเขมรโบราณได้พบกัน และจัดตั้งเป็นชุมชนขึ้น มีการขุดคูกันรอบ ๆ บริเวณที่ตั้งเป็นลักษณะคูเมือง โดยตั้งชื่อเมืองว่า “เมืองวิเชียร” แต่อยู่มาไม่นาน ก็ได้เกิดการทำการสงครามขับไล่โดยฝ่ายไทย (ไม่ปรากฏหลักฐานว่าตรงกับพระเจ้าแผ่นดินองค์ใดของไทย) ซึ่งเมื่อขับไล่ออกไปแล้วฝ่ายชนะก็ได้ยึดครองเมืองยกกำลังกลับหมดปล่อยให้เมืองวิเชียรรกร้าง ต่อมาชาวไทยจากถิ่นอื่นเข้ามาพบเมืองแห่งนี้และเห็นว่าเหมาะแก่การตั้งถิ่นฐาน เพราะพื้นดินเป็นที่ราบอุดมสมบูรณ์มีลำน้ำไหลผ่าน เหมาะแก่การทำการเกษตรทางด้านทิศเหนือของหมู่บ้านมีสระน้ำธรรมชาติ และต้นตะเคียนทองขนาดใหญ่ขึ้นอยู่โดยรอบ กลุ่มผู้ตั้งหมู่บ้านจึงตั้งชื่อว่า “บ้านสระตะเคียน” แต่นั้นมาเดิมตำบลสระตะเคียนขึ้นกับอำเภอปรางค์กู่ประกอบด้วย 4 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านสระตะเคียน บ้านเสิงสาง บ้านกุดโบสถ์ บ้านสระประทีป ต่อมาได้โอนไปขึ้นกับกิ่งอำเภอแซะ (อำเภอครบุรีในปัจจุบัน)

วันที่ 7 พฤษภาคม 2519 ยกฐานะตำบลสระตะเคียน เป็นกิ่งอำเภอเสิงสาง

วันที่ 26 มีนาคม 2522 ยกฐานะเป็นอำเภอเสิงสาง

วันที่ 19 มกราคม 2539 ประกาศกระทรวงมหาดไทยจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านการศึกษาของประชาชนในตำบลสระตะเคียนในราวปี พ.ศ. 2441 หลวงปู่สอน (ซึ่งขณะนั้นชาวบ้านเรียกว่า อาจารย์สอน ได้เดินเข้ามาจำพรรษาที่บ้านสระตะเคียน ต่อมาท่านเห็นว่าชาวบ้านขาดการศึกษาไม่รู้หนังสือ ท่านจึงจัดการสอนหนังสือขึ้น ซึ่งมีชาวบ้านใกล้เคียงบ้านสระตะเคียน เช่น บ้านหนองหิน บ้านหนองกรด ได้มาเรียนที่วัด หนังสือที่ใช้ประกอบการเรียนก็ใช้หนังสือนิทานคำสอนทางศาสนา หนังสือพระมาลัยเป็นต้น ต่อมามีคนสนใจเรียนมากขึ้น ท่านจึงจ้างครูมาสอนช่วย คือ ครูแก้ว มาลีวรรณ โดยจ่ายค่าจ้างเป็นข้าวเปลือกปีละ 10 กระบุง

ราวปี พ.ศ. 2465 นายสนอง ปฎิมาทร ซึ่งเป็นศึกษาธิการอำเภอกระโทก (โชคชัย) ในขณะนั้นได้แต่งตั้งให้นายโอบ ھرรษา มาเป็นครูใหญ่ มีนายแก้ว มาลีวรรณ เป็นครูน้อยช่วยกันจัดการงานการศึกษาของหมู่บ้านสืบมา

ในสมัยก่อนคนบ้านสระตะเคียนยังไม่มีนามสกุล ทางราชการอำเภอกระโทก จึงจัดเจ้าหน้าที่มาตั้งนามสกุลให้ นามสกุลเหล่านี้คือ ชิมกระโทก สามกระโทก สอนกระโทก ย้อกระโทก ยอกระโทก เป็นต้น เป็นนามสกุลที่เกิดขึ้นครั้งแรกที่บ้านสระตะเคียน

ทำเนียบผู้นำของตำบลสระตะเคียน บ้านสระตะเคียน ได้ขยายตัวขึ้นเรื่อยๆ ต่อมาทางการจึงยกฐานะขึ้นเป็นตำบลสระตะเคียน พร้อมกับตำบลชะ ตำบลระเซ่หิน อำเภอกระโทก (โชคชัย) ดังปรากฏรายชื่อของกำนันที่ปกครองตำบลสระตะเคียน จากอดีตถึงปัจจุบันเท่าที่ทราบดังนี้

* กำนันภู สวนกระโทก	พ.ศ. 2450 – 2480
* กำนันทั้ง ยากะโทก	พ.ศ. 2480 – 2500
* กำนันแก้ว ลีกระโทก	พ.ศ. 2500 – 2517
* กำนันหนูลบ มีบุญ	พ.ศ. 2517 – 2523
* กำนันกุล หยวกระโทก	พ.ศ. 2523 – 2525
* กำนันเลื่อน รังกระโทก	พ.ศ. 2525 – 2530
* กำนันพูน สุตกระโทก	พ.ศ. 2530 – 2533
* กำนันเฉลิมชัย ราพรรณนิยม	พ.ศ. 2533 – 2543
* กำนันเซน แซ่ลี	พ.ศ. 2543 – ปัจจุบัน

ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 99/1 หมู่ที่ 4 บ้านโคกไม้ตาย ตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30330 เบอร์โทรศัพท์ 0-4445-7286 ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอเสิงสาง 6 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 273 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 170,887 ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลสระตะเคียน เป็นพื้นที่ดอน และราบลุ่ม บางส่วนพื้นที่ราบลุ่มตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 1 บ้านสระตะเคียน และหมู่ที่ 8 บ้านใหม่ พื้นที่จะติดกับอุทยานแห่งชาติทับลาน มีลำน้ำธรรมชาติที่ไหลผ่านคือ “ลำมาศ” ความสูงจากระดับน้ำทะเล 270-340 เมตร พื้นที่ป่าทั้งหมด 86,000 ไร่

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศโดยทั่วไปมีความแห้งแล้ง ประกอบด้วย 3 ฤดู คือ

* ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนมิถุนายน สภาพอากาศแห้งแล้งแต่ไม่รุนแรงมากนัก เนื่องจากยังมีพื้นที่ป่าไม้อุทยานแห่งชาติทับลาน อุณหภูมิสูงสุด 40 องศาเซลเซียส

* ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ปลายเดือนมิถุนายน - เดือนตุลาคม โดยรับอิทธิพลมาจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ เฉลี่ยน้ำฝน 1011.82 มม./ป

* ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม - เดือนกุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลมาจากความกดอากาศสูงจากประเทศจีนแผ่ปกคลุมอากาศค่อนข้างหนาวเย็น อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 18 องศาเซลเซียส

ลักษณะของดิน

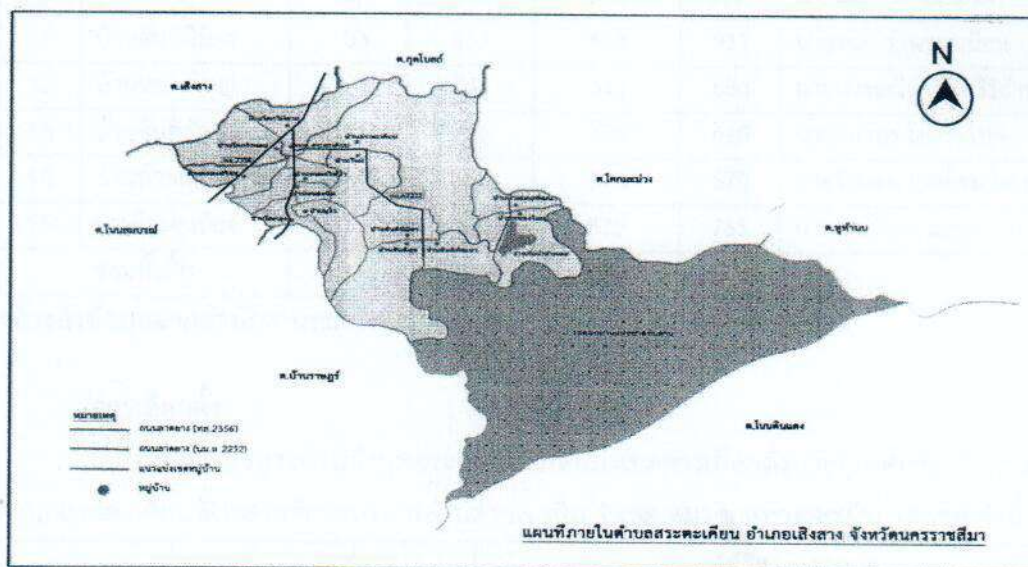
ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย (ข้อมูลอื่นวัดไม่ได้เพราะพื้นที่กว้างสรุปไม่ได้)

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนมีอาณาเขตติดต่อดังนี้

- * ทิศเหนือ จดตำบลเลิงสาง อำเภอเลิงสาง จังหวัดนครราชสีมา
- * ทิศใต้ จดตำบลบ้านราษฎร์ อำเภอเลิงสาง จังหวัดนครราชสีมาและอำเภอดาพระยา
- * ทิศตะวันออก จดตำบลลูกโปสถ์ อำเภอเลิงสาง จังหวัดนครราชสีมา
- * ทิศตะวันตก จดตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเลิงสาง จังหวัดนครราชสีมา



รูปภาพ : แผนที่ภายในตำบลสระตะเคียน อำเภอเลิงสาง จังหวัดนครราชสีมา
มีพื้นที่ประมาณ 273 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 170,887 ไร่

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 11,714 คน แยกเป็นชาย 5,884 คน เป็นหญิง 5,830 คน และมีจำนวนครัวเรือน 3,280 ครัวเรือน

จำนวนครัวเรือนและประชากร จำนวน 15 หมู่บ้าน (ปี พ.ศ. 2564)						
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	อยู่ในความดูแล
1	บ้านสระตะเคียน	329	660	643	1,303	นายสมภูมิ ชิมกระโทก
2	บ้านหนองหิน	173	333	313	646	นายรุ่งเรือง ใหญ่กระโทก
3	บ้านโคกสูง	211	405	376	781	นายพนัน สุบกระโทก
4	บ้านโคกไม้ตาย	217	350	358	708	นายสนม นิยมญาติ
5	บ้านหนองไข่น้ำ	114	215	220	435	นายทิม นิลพรมมา
6	บ้านโคกวันอน	190	355	337	692	นายเอื้อ ละเอียดตะขบ
7	บ้านบุ้งวี	257	449	465	914	นายสมนึก ชุมกระโทก
8	บ้านใหม่	296	468	496	964	นายเชน แซ่ลี (กำนันตำบล)
9	บ้านคลองศรีสุข	145	248	250	498	นายณรงค์ ลองกระโทก
10	บ้านสันติสุข	312	574	558	1132	นายแสง ปุราชะธัมมัง
11	บ้านสันติมิตร	303	453	458	911	นายชนก จำพรณนิม
12	บ้านหนองใหญ่	229	343	343	686	นายประเสริฐ เสริมสิริอำพร
13	บ้านสันติพัฒนา	158	296	323	619	นายสถาพร โยกระโทก
14	บ้านห้วยเตยพัฒนา	169	352	318	670	นายรักแดน ญาติกระโทก
15	บ้านใหม่คูเมือง	177	383	372	755	นายสามชัย สามกระโทก
รวมทั้งสิ้น		3,280	5,884	5,830	11,714	

*อ้างอิงข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเสิงสาง ณ เดือนพฤษภาคม 2564

การเลือกตั้ง

เดิมองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนทั้งเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เป็น 1 เขต สมาชิกสภาออกเป็น 14 เขต ดังนี้

การเลือกตั้ง	ว/ด/ป	จำนวนผู้มีสิทธิ (คน)	การใช้สิทธิลงคะแนน					
			ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง		บัตรเสีย		บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สมาชิก อบต.	18/07/2547	7,149	5,196	72.68	247	3.45	20	0.28
นายก อบต.		7,157	5,202	72.68	494	9.5	57	1.09
สมาชิก อบต.	24/08/2551	7,504	5,547	73.92	139	2.51	20	0.36
นายก อบต.		7,521	5,554	73.84	332	5.97	101	1.81
สมาชิก อบต.	30/09/2555	7,931	6,085	76.72	277	4.55	70	1.15
นายก อบต.		7,931	6,085	76.72	277	4.55	70	1.15

*อ้างอิง ข้อมูลสถิติการเลือกตั้งสมาชิกสภาและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต)

ปี (พ.ศ.)	จำนวนประชากร (แยกเพศ)		
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
พ.ศ. 2559	5,880	5,767	11,647
พ.ศ. 2560	5,905	5,792	11,692
พ.ศ. 2561	5,881	5,815	11,696
พ.ศ. 2562	5,873	5,831	11,704
พ.ศ. 2563	5,894	5,841	11,735

ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	จำนวนประชากร (แยกเพศ)		
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
เด็ก (ทารก - 17 ปี)	1,315	1,297	2,612
วัยรุ่น (18 - 25 ปี)	718	662	1,380
ผู้ใหญ่ (26 - 60 ปี)	3,166	3,086	6,252
คนชรา (60 ปีขึ้นไป)	677	782	1,459

สภาพทางสังคม

การศึกษา

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนด้านการศึกษามีการจัดการด้านการศึกษา โดยมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน จำนวน 5 แห่ง และมีโรงเรียนในเขตตำบลสระตะเคียนจำนวน 6 แห่ง ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2564

ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้งหมู่ที่	พ.ศ. 2564 (จำนวนนักเรียน)			อยู่ในความดูแล
			ชาย	หญิง	รวม	
1	ศพด.สันติสุข	13	26	16	42	นางโสภณ โยกระโทก
2	ศพด.หนองใหญ่	12	12	13	25	นางธีรณัฐ ปลิงกระโทก
3	ศพด.สระตะเคียน-บ้านใหม่	8	34	25	59	นางรัฐนันท์ ชูขุนทด
4	ศพด.โคกสูง-บึงบัว	3	23	14	37	นางอัจฉริยา ชามวงค์
5	ศพด.โคกไม้งาม-โคกวันอน	6	14	16	30	นางสาวกนิษฐา วีระณเสถียร
รวม			109	84	193	

โรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3

ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน												รวม
	อนุบาล			ประถมศึกษา						มัธยมศึกษา			
	อนุบาล 1	อนุบาล 2	อนุบาล 3	ประถมศึกษาปีที่ 1	ประถมศึกษาปีที่ 2	ประถมศึกษาปีที่ 3	ประถมศึกษาปีที่ 4	ประถมศึกษาปีที่ 5	ประถมศึกษาปีที่ 6	มัธยมศึกษาปีที่ 1	มัธยมศึกษาปีที่ 2	มัธยมศึกษาปีที่ 3	
1. โรงเรียนบ้านโคกไม้ฆาม	-	10	15	15	12	7	12	14	21	-	-	-	106
2. โรงเรียนบ้านหนองใหญ่พัฒนา	-	11	10	15	17	16	12	19	18	-	-	-	118
3. โรงเรียนบ้านสระตะเคียน	-	31	31	26	33	36	33	23	24	13	19	14	283
4. โรงเรียนบ้านหนองหิน	1	6	10	13	16	7	4	6	9	19	11	6	108
5. โรงเรียนสามัคคีประชาสรรค์	-	10	15	8	17	17	19	15	14	11	12	14	152
6. โรงเรียนบ้านสันติสุข	-	24	36	23	27	28	26	27	37	50	29	24	331

สาธารณสุข

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสถานพยาบาลเอกชน ดังนี้

 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

แห่งที่ 1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกไม้ตาย ที่ตั้งหมู่ที่ 4

แห่งที่ 2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสันติสุข ที่ตั้งหมู่ที่ 10

 สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 3 แห่ง

แห่งที่ 1 ที่ตั้งหมู่ที่ 1 บ้านสระตะเคียน

อาชญากรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่าการป้องกันอุบัติเหตุอาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาขององค์การบริหารส่วนสระตะเคียนนั้น ได้ติดตั้งกล้องวงจรปิดเรียบร้อยแล้ว รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก การแก้ไขปัญหาคือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหายและโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำการปกครอง ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหา ที่ปัจจุบันไม่สามารถ

ที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนจากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอเสิงสางได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนทราบนั้น พบว่าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อยและยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำการแก้ไขปัญหายาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ด้านนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ที่เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ตามโครงการสร้างหลักประกันรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ ตามนโยบายของรัฐบาลและตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและดำเนินงานสังคมสงเคราะห์ดังนี้

ประเภท	ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ (ราย)
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	1,484 ราย
เบี้ยยังชีพผู้พิการ	345 ราย
เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	18 ราย

- * ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- * รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- * ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- * ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
- * ดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้
- * ดำเนินโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- * ประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้การสนับสนุน
- * รับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ รายใหม่ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- * ดำเนินการเกี่ยวกับสภาเด็กและเยาวชน
- * ดำเนินการเกี่ยวกับสตรีตำบลสระตะเคียน
- * ดำเนินการเกี่ยวกับงานติดตามผู้ต้องขัง

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีเส้นทางการคมนาคมใช้ในการเดินทางทางบกประกอบด้วย ถนนต่าง ๆ ดังนี้

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2356 (ตอนเลิงสา-โคกน้อยโนนสมบูรณ์) ระหว่าง กม.3+075 - กม.9+026 ระยะทาง 5.951 กม. ****หมายเหตุ** ได้มาโดยการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน

ทางแผ่นดินหมายเลข 2356 ตอนแยกทางหลวงหมายเลข 23560101 (ตอนโคกไม้ตาย-โคกสูง) ระหว่าง กม 0+000 - กม.4+275 ระยะทาง 4,275 กม.

****หมายเหตุ** รับมอบจาก รพช.จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2533 อยู่ในเขต ป่าสงวนแห่งชาติ ได้รับอนุญาตตามหนังสือกรมป่าไม้ที่ กษ 0705 (3)/1041 ลว. 15 มกราคม 2528

ทางแผ่นดินหมายเลข 2356 ตอนทางแยกเข้าสระตะเคียน ระหว่าง กม+0+000 - กม. 2+667 ระยะทาง 2.667 กม.

****หมายเหตุ** รับมอบจาก รพช. จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2533 และจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน

* ถนนภายในหมู่บ้าน

* ถนนดินลูกรัง หรือหินคลุก

* ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก (คสล.)

* ถนนลาดยาง

การไฟฟ้า

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีการขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน แต่ยังมี บางครัวเรือนที่อยู่ไกลจากแหล่งชุมชนจะไม่มีไฟฟ้าใช้ เนื่องจากการขยายเขตไฟฟ้ายังไม่ทั่วถึง และยังขาดไฟฟ้าเพื่อการเกษตร และต้องดูสถานะทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วย เช่นเดียวกับถนน ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว

การประปา

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน ในส่วนการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ไม่มีกิจการประปาแต่ละหมู่บ้านได้บริหารจัดการเอง และทุกหมู่บ้านสามารถให้บริการได้ครอบคลุม ทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100% แต่จะมีปัญหาในปีที่ผ่านมามีบางหมู่บ้านที่เกิดปัญหาภัยแล้ง ซึ่งทาง องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนได้แก้ไขปัญหาโดยการบริการแจกจ่ายน้ำในหมู่บ้าน สามารถ บรรเทาและแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้บ้างองค์การบริหารส่วนตำบลก็ได้นำโครงการเกี่ยวกับพัฒนา แหล่งน้ำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณ และความจำเป็นก็สามารถดำเนินโครงการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จากแหล่งน้ำผิวดิน ลำคลองต่าง ๆ สระน้ำสาธารณะของหมู่บ้าน
อ่างเก็บน้ำห้วยเตยเป็นต้น

โทรศัพท์

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน ไม่มีตู้โทรศัพท์สาธารณะในทุกหมู่บ้าน ประชาชนส่วนใหญ่
มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกครัวเรือน

ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีที่ทำการไปรษณีย์อำเภอเสิงสาง ตู้รับเรื่องราวจ้องทุกข์
หอกระจายข่าว/เสียงตามสายประจำหมู่บ้าน หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ ศูนย์การเรียนรู้ตำบล
สระตะเคียน มีบริการใช้อินเตอร์เน็ตฟรีที่องค์การบริหารส่วนตำบล และนอกจากนี้องค์การบริหาร
ส่วนตำบลยังมีวัสดุ ครุภัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ก็มีบางรายการที่ยังขาดแคลนเนื่องจากมีงบประมาณ
ไม่เพียงพอ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ นั้นมีไว้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน ในการดำเนินการกิจบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเท่านั้น แต่หากประชาชน
เดือดร้อน หรือหน่วยงานอื่นเดือดร้อน ก็สามารถมายืมใช้ได้

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพด้านเกษตรกรรม เช่น ทำไร่
ทำนาปี-นาปี้ง การทำสวนยางพารา และสวนผสมผลไม้ ประชาชนนอกเหนือจากประกอบอาชีพ
เกษตรกรรม ยังมี รับจ้าง ค้าขาย และบริการต่าง ๆ

การประมง

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน ไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติในบริโคตในครัวเรือน
ตามฤดูกาลเท่านั้น

การปศุสัตว์

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน เป็นการประกอบกิจการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพ
หลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ เพื่อจำหน่ายและบริโภคเองในครัวเรือน

การบริการ

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา มีการบริการดังนี้

1. ปั้มน้ำมัน (รวมปั้มหลอด)	จำนวน	8	แห่ง
2. โรงสีข้าว	จำนวน	4	แห่ง
3. ลานมัน	จำนวน	5	แห่ง
4. โรงงานอุตสาหกรรม (แป้งมัน)	จำนวน	1	แห่ง
5. บ้านเช่า	จำนวน	3	แห่ง

การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น อ่างเก็บน้ำห้วยเตย ศึกษาเรียนรู้ที่ป่าดงดานจากพืชพันธุ์ที่ได้ปลูกเพิ่มขึ้นทุกปี การจัดงานประเพณีต่าง ๆ และส่งเสริมกิจกรรมของวัด

อุตสาหกรรม

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีโรงงานอุตสาหกรรม (แป้งมัน) ตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 4 ตำบล
สระตะเคียน และมีลานมันอีกด้วย

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน มีกลุ่มอาชีพโครงการเศรษฐกิจชุมชน ดังนี้

- * กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ที่ 5
- * กลุ่มเย็บผ้าปิดจุก หมู่ที่ 6
- * กลุ่มเพาะเห็ด หมู่ที่ 2
- * กลุ่มเลี้ยงเป็ดไข่ หมู่ที่ 5
- * กลุ่มเลี้ยงสุกร หมู่ที่ 1 (2 กลุ่ม)
- * กลุ่มเย็บผ้า หมู่ที่ 5
- * กลุ่มเลี้ยงไก่บ้าน หมู่ที่ 4
- * กลุ่มเลี้ยงหมู หมู่ที่ 8
- * กลุ่มเพาะเห็ดนางฟ้า หมู่ที่ 7

แรงงาน

การใช้แรงงานในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา มีดังนี้

- * แรงงานส่วนใหญ่มีความรู้ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า
- * แรงงานต่างด้าวที่เป็นสัญชาติลาว และกัมพูชา ส่วนใหญ่แรงงาน 2 สัญชาติจะทำงานเกี่ยวกับกิจกรรม การก่อสร้าง เกษตร และปศุสัตว์ และผู้รับใช้ในบ้าน
- * แรงงานในพื้นที่ส่วนใหญ่จะเน้นการทำเกษตรกรรม เนื่องจากบริบทของพื้นที่ยังเป็นพื้นที่ชนบท

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประเพณีการทำบุญตามพระพุทธรูปศาสนา
ในเดือนต่าง ๆ ที่สืบสานต่อเนื่องกันมา มีความเป็นอยู่แบบเครือญาติ ผูกพันและพึ่งพาอาศัยกัน
ให้ความเคารพนับถือพระสงฆ์ ผู้อาวุโส และผู้นำชุมชน โดยมีสถาบันทางศาสนา จำนวน 13 แห่ง ดังนี้

- * แห่งที่ 1 วัดสระตะเคียน ที่ตั้ง หมู่ที่ 1

* แห่งที่ 2	วัดหนองหิน	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 2
* แห่งที่ 3	วัดโคกสูง - บุ่ง	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 3
* แห่งที่ 4	วัดโคกไม้ตาย	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 4
* แห่งที่ 5	วัดโคกวัวนอน	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 6
* แห่งที่ 6	วัดใหม่สามัคคีธรรม	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 8
* แห่งที่ 7	วัดคลองศรีสุข	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 9
* แห่งที่ 8	วัดสันติสุข	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 10
* แห่งที่ 9	วัดบ้านหนองใหญ่	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 12
* แห่งที่ 10	วัดสระตะเคียนวนาราม (ธ)	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 6
* แห่งที่ 11	วัดป่าประชาศรัทธาธรรม (ธ)	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 7
* แห่งที่ 12	วัดป่าหนองหิน - หนองไข่น้ำ (ธ)	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 2
* แห่งที่ 13	วัดป่าห้วยเตยธรรมาราม (ธ)	ที่ตั้ง	หมู่ที่ 14

ประเพณีและงานประจำปี

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนถือได้ว่ามีความสำคัญและมีความผูกพันอยู่กับสังคมและสิ่งแวดล้อมของวิถีชีวิตตั้งแต่เกิดมาในสถาบันเล็กๆ คือ ครอบครัว ถือว่าเป็นสถาบันแรกเริ่มที่ทุกคนต้องรู้ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย วัฒนธรรมไทย และคติความเชื่อต่าง ๆ ที่บรรพบุรุษได้ให้เรียนรู้อบรมสั่งสอน สืบต่อกันมา ดังนั้นประเพณีและงานประจำปี จึงเป็นบรรทัดฐานเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตามความคิดความเชื่อปฏิบัติเพื่อความเจริญแห่งตนและสังคม สังคมเมื่อเกิดปัญหาขึ้นมานุษยก็พยายามหาวิธีการแก้ปัญหา แนวปฏิบัติการแก้ปัญหาทางธรรมชาติของคนในสมัยก่อน ๆ มักอาศัยความเชื่อ เช่น แม่พระธรณี แม่พระคงคาได้ให้ที่อยู่อาศัย ให้ความสมบูรณ์แก่ไร่นา ให้ได้อาบได้กิน ประเพณีและงานประจำปีที่ชาวตำบลสระตะเคียนได้สืบทอดและปฏิบัติกันมา ได้แก่ ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประเพณีบุญออกพรรษา บุญทอดกฐิน/ทอดผ้าป่า สวดวิกรรมท้าวสุรนารี

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน มีวิถีชีวิตส่วนใหญ่เป็นไทยโคราชบ้านเอ็ง และชาวอีสานมีความผูกพันกับความเชื่อในเรื่องสิ่งศักดิ์สิทธิ์เพื่อความเป็นสิริมงคลแก่ชีวิตและครอบครัวหลาย ๆ เรื่องเป็นกุศโลบายในการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะบางเรื่องก็เพื่อความสบายใจ ปลอดภัย คลายกังวล และในยุคนี้หลาย ๆ พิธีกรรม ก็ยังคงรักษาสืบเนื่องกันมาได้ขาด ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ราษฎรตำบลสระตะเคียนยังคงมีความเชื่ออยู่ เช่น ความเชื่อเรื่องฤกษ์ยามยามดี, ความเชื่อเรื่องการเพาะปลูกข้าว เป็นต้น ส่วนภาษาถิ่นราษฎรส่วนใหญ่จะใช้ภาษาอีสาน (ภาษาลาว) และภาษาไทยโคราช ในการติดต่อสื่อสาร

OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ได้มีสินค้าพื้นเมืองและของฝากส่วนใหญ่จะเป็นผลิตภัณฑ์จากวังใหม่ ไม้กวาดทางมะพร้าว อุปกรณ์จักสานต่าง ๆ จากปราชญ์ชาวบ้าน กล้วยเบรกแตก กล้วยฉาบหวาน เค็ม ที่นิยมทำขายกันในพื้นที่

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนมีแหล่งน้ำดังนี้

* อ่างเก็บน้ำ	จำนวน	2	แห่ง
* คลองน้ำ	จำนวน	15	แห่ง
* สระน้ำ	จำนวน	31	แห่ง
* บ่อโยกบาดาล	จำนวน	71	แห่ง

* ระบบประปาหมู่บ้าน ครอบคลุม ทั้ง 15 หมู่บ้าน

ป่าไม้

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนมีป่าดงดาน หมู่ที่ 1

ภูเขา

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียน (ไม่มีภูเขา)

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตพื้นที่ตำบลสระตะเคียนมีแหล่งทรัพยากรธรรมชาติเหมาะสำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการตามลำดับ และมีพื้นที่บางส่วนเป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศ

- ป่าสาธารณะ บ้านกุดโบสถ์ หมู่ที่ 1 จำนวนพื้นที่ 22 ไร่
- ป่าสาธารณะ บ้านโคกเตาเหล็ก หมู่ที่ 4 จำนวนพื้นที่ 40 ไร่
- ป่าสาธารณะ บ้านหนองสนวน หมู่ที่ 5 จำนวนพื้นที่ 19 ไร่
- ป่าสาธารณะ บ้านสมบัติเจริญ หมู่ที่ 6 จำนวนพื้นที่ 35 ไร่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอสว่าง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ และขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สระตะเคียน อำเภอสว่าง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 11,714 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระตะเคียน ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 387 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เลือกหมู่บ้านทั้งหมด 15 หมู่บ้าน

ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 15 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านสระตะเคียน	1,303	35
2	บ้านหนองหิน	646	25
3	บ้านโคกสูง	781	30
4	บ้านโคกไม้ตาย	708	25
5	บ้านหนองไข่น้ำ	435	25
6	บ้านโคกวันอน	692	25
7	บ้านบุจิว	914	35
8	บ้านใหม่	964	30
9	บ้านคลองศรีสุข	498	20
10	บ้านสันติสุข	1132	30
11	บ้านสันตินิมิตร	911	30
12	บ้านหนองใหญ่	686	20
13	บ้านสันติพัฒนา	619	20
14	บ้านห้วยเตยพัฒนา	670	25
15	บ้านใหม่คูเมือง	755	25
รวม		11,714	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 4-6 กันยายน พ.ศ. 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉย ๆ	แสดงว่า เฉย ๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า พอดี

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาลจังหวัดนครราชสีมา, 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามงานที่มารับบริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 25.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.0 และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 18.8 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

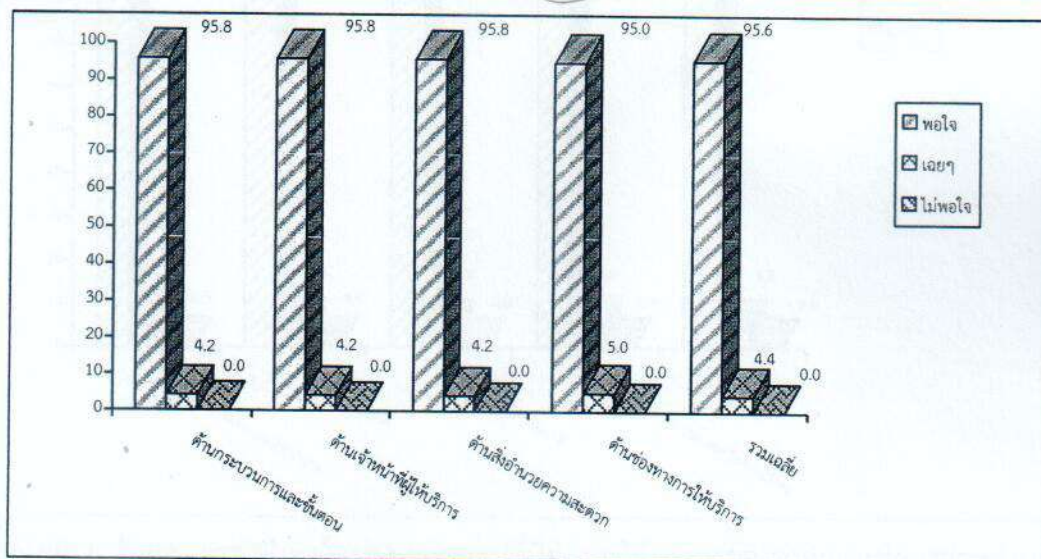
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	188	47.0
	หญิง	212	53.0
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.0
	18-30 ปี	92	23.0
	31-45 ปี	155	38.8
	46-60 ปี	102	25.5
	61 ปีขึ้นไป	51	12.8
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	98	23.7
	ประถมศึกษา	132	33.0
	มัธยมศึกษา	153	38.3
	อนุปริญญา	10	2.5
	ปริญญาตรี	7	1.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	2.8
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	32	8.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	49	12.3
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	75	18.8
	นักเรียน นักศึกษา	15	3.8
	รับจ้างทั่วไป	39	9.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	74	18.5
	เกษตรกร	105	26.3
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	100	25.0
	งานด้านการศึกษา	90	22.5
	งานด้านรายได้หรือภาษี	110	27.5
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.0
	รวม	400	100.00

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 ประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	383	95.8	17	4.2	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	383	95.8	17	4.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	383	95.8	17	4.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	380	95.0	20	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	382	95.6	18	4.4	0	0.0

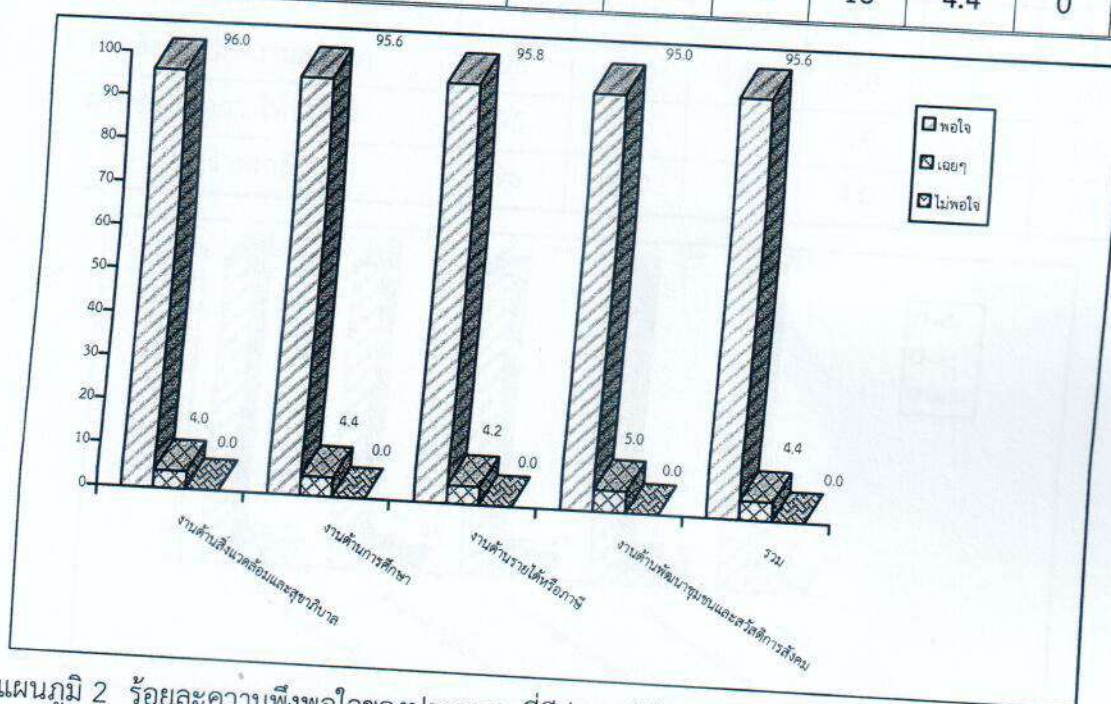


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.6 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	96	96.0	10	4	4.0	0	0.0
งานด้านการศึกษา	86	95.6	10	4	4.4	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	105	95.8	10	5	4.2	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95	95.0	9	5	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	382	95.6	10	18	4.4	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

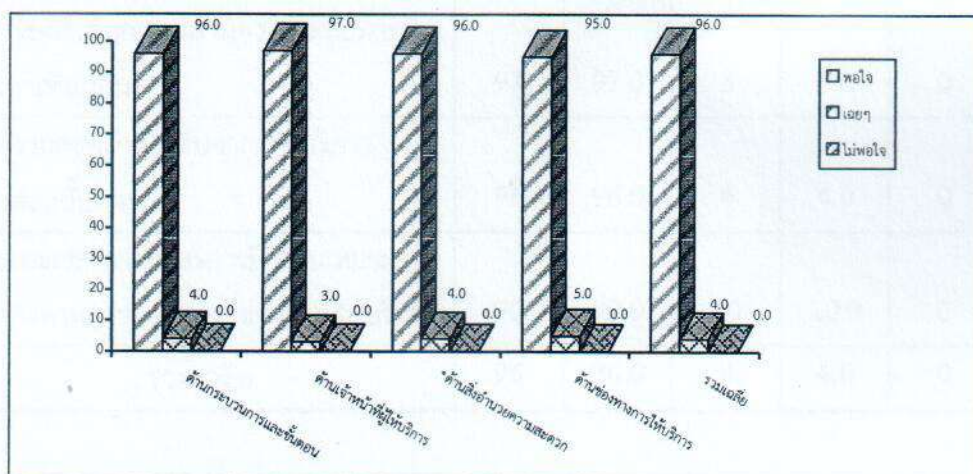
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

3.1 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.1.1 ขัอรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	96	96.0	4	4.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97	97.0	3	3.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96	96.0	4	4.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	95	95.0	5	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	96	96.0	4	4.0	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

3.1.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สะตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.0 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สะตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 98.0 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ มีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสารหน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

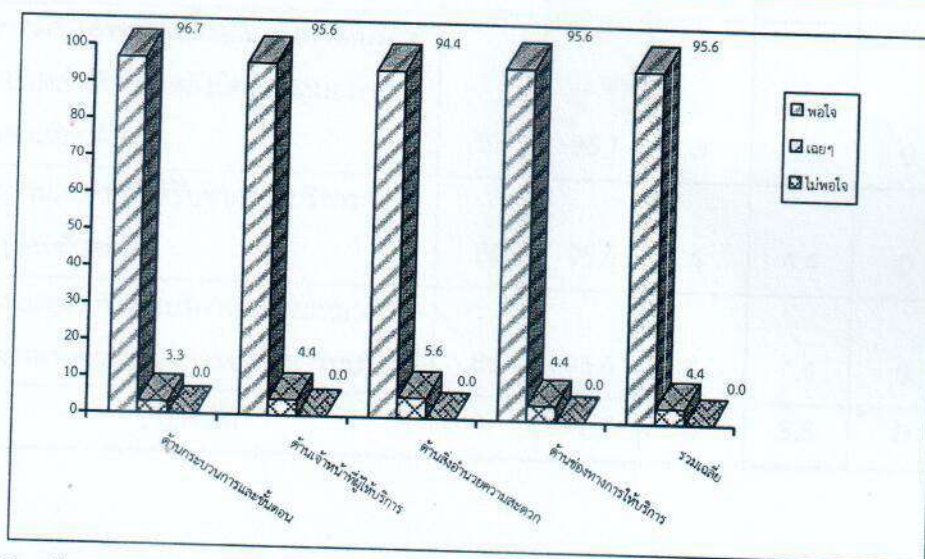
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	95	95.0	5	5.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ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

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษาโดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85	94.4	5	5.6	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.8 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	88	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	86	95.6	4	4.4	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ
มากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9
รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.8
และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ
ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89	98.9	1	1.1	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88	97.8	2	2.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	84	93.3	6	6.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ
มากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์
สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง
มารับบริการ ร้อยละ 96.7 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 95.6
ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	85	94.4	5	5.6	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	84	93.3	6	6.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	83	92.2	7	7.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	84	93.3	6	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	85	94.4	5	5.6	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ
มากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ
ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม
ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

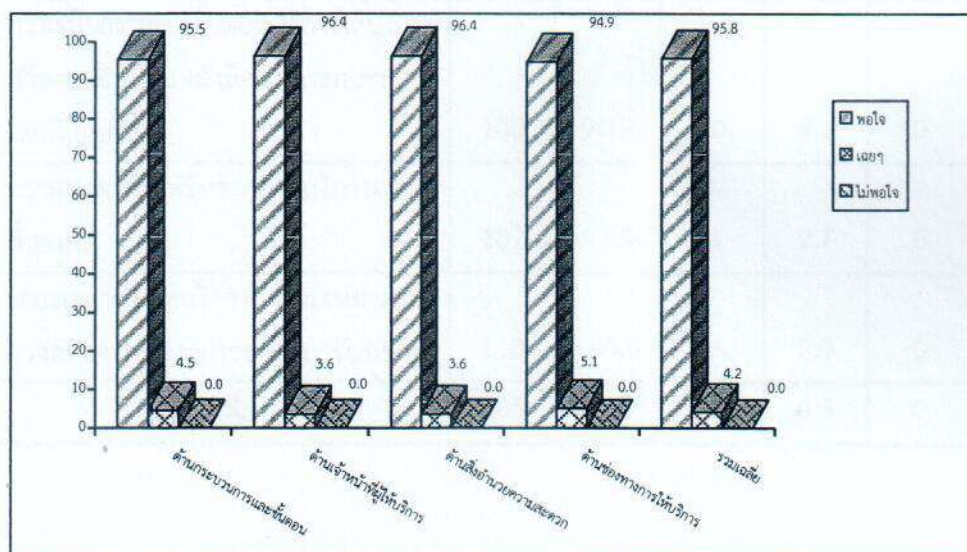
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการ ผ่านออนไลน์	83	92.2	7	7.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและ เข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	83	92.2	7	7.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ	90	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	105	95.5	5	4.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	106	96.4	4	3.6	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	104	94.9	6	5.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.8	5	4.2	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.3 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	106	96.4	4	3.6	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	102	92.7	8	7.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	100	90.9	10	9.1	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	107	97.3	3	2.7	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	105	95.5	5	4.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ
พึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 99.1
รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.2 และความพอใจต่อสื่อ
ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	108	98.2	2	1.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	106	96.4	4	3.6	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	105	95.5	5	4.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	106	96.4	4	3.6	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ
พึงพอใจมากที่สุดคือ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน
โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็ว
ในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อคือ ช่องทาง
การให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทาง
การให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

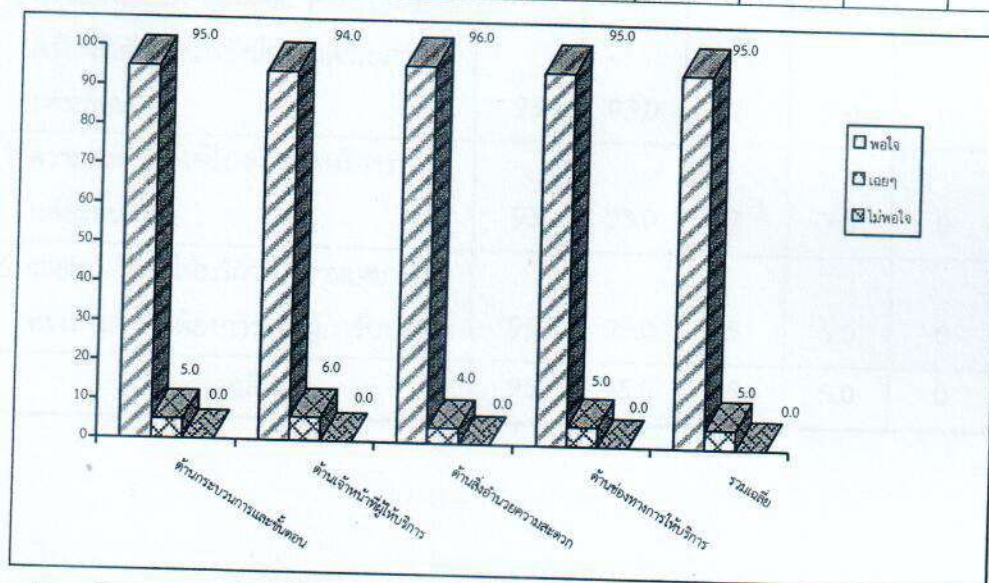
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการ เคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	107	97.3	3	2.7	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของ ช่องทางการให้บริการ	105	95.5	5	4.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการ ให้บริการ	104	94.5	6	5.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม	102	92.7	8	7.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	104	94.9	6	5.1	0	0.0

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

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



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.0 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

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

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการ
ที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร
โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.0 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ
สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการ
ที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการ
ของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.0 รองลงมา
คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.0 และความ
รวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น จุดบริการของ สำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วย บริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	97	97.0	3	3.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	96	96.0	4	4.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ ของช่องทางการให้บริการ	95	95.0	5	5.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการ ให้บริการ	93	93.0	7	7.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม	94	94.0	6	6.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	95	95.0	5	5.0	0	0.0

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงหมู่บ้าน ดังต่อไปนี้

4.1 การขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างภายในครัวเรือนให้ครบทุกหลังคาเรือน รวมไปถึงไฟฟ้าส่องสว่างถนนที่ใช้สัญจรไปมาในหมู่บ้านและจุดเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน พร้อมติดตั้งกระจกส่องทางแยกถนนทุกจุดเพื่อลดอุบัติเหตุ

4.2 การติดตั้งระบบกรองน้ำประปาเพื่อให้ประชาชนได้มีน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคที่สะอาด ไร้สี ไร้กลิ่น ประจำหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่ พร้อมพัฒนาแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อการใช้ตลอดทั้งปี

4.3 ควรขยายบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตฟรีประจำหมู่บ้านในเขตพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวมไปถึงได้รับข้อมูลความรู้ที่หลากหลายอย่างทั่วถึง

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 387 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการจาก 15 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน ระหว่างวันที่ 4-6 กันยายน พ.ศ. 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน พบว่า เพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 25.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 38.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.0 และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ประชาชนซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.6 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

1.1 ข้อย่อยการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

1.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อย่อยการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.0 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อย่อยการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 98.0 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.0 ตามลำดับ

1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

1.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ มีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสารหน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2. งานด้านการศึกษา

2.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 96.7 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

2.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.8 และความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.9 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.8 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 96.7 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

2.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

3.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.3 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 98.2 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 99.1 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.2 และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ

3.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.5 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อคือ ช่องทาง การให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทาง การให้บริการ ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมามีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

4.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็ว

ในการให้บริการ ร้อยละ 97.0 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

4.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

4.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสระตะเคียนเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงหมู่บ้าน ดังต่อไปนี้

1. การขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่างภายในครัวเรือนให้ครบทุกหลังคาเรือน รวมไปถึงไฟฟ้าส่องสว่างถนนที่ใช้สัญจรไปมาในหมู่บ้านและจุดเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน พร้อมติดตั้งกระจกส่องทางแยกถนนทุกจุดเพื่อลดอุบัติเหตุ

2. การติดตั้งระบบกรองน้ำประปาเพื่อให้ประชาชนได้มีน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภคที่สะอาด ไร้สี ไร้กลิ่น ประจำหมู่บ้านให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านในเขตพื้นที่ พร้อมพัฒนาแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อการ ใช้ตลอดทั้งปี

3. ควรขยายบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตฟรีประจำหมู่บ้านในเขตพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รวมไปถึงได้รับข้อมูลความรู้ที่หลากหลายอย่างทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สระตะเคียน อำเภอลำลูกกา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย/หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|--------------------------|--|--|
| 1. เพศ | 1. ☐ ชาย | 2. ☐ หญิง |
| 2. อายุ | 1. ☐ ต่ำกว่า 18 ปี | 2. ☐ 18-30 ปี |
| | 3. ☐ 31-45 ปี | 4. ☐ 46-60 ปี |
| | 5. ☐ 61 ปีขึ้นไป | |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. ☐ ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. ☐ ประถมศึกษา |
| | 3. ☐ มัธยมศึกษา | 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| | 5. ☐ ปริญญาตรี | 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | 1. ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| | 3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| | 5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา | 6. ☐ รับจ้างทั่วไป |
| | 7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. ☐ เกษตรกร/ประมง |
| | 9. ☐ ว่างาน | 10. ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. ☐ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | |
| | 2. ☐ งานด้านการศึกษา | |
| | 3. ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี | |
| | 4. ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | |

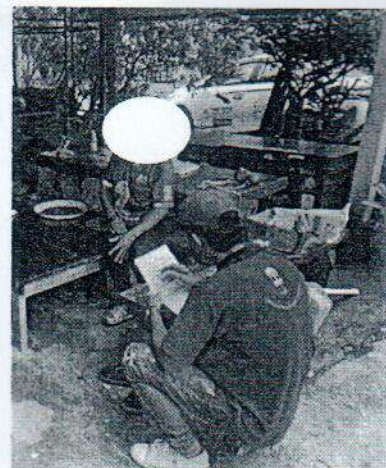
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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 (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
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 การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย 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. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อกาปรับปรุง

- 5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....
- 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๘๑๑/ ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. ผศ.ดร.อดิสร เนาวนนท์ ที่ปรึกษา

คณะกรรมการฝ่ายดำเนินงาน

๑. ผศ.ดร.รัฐกรณ์	คิดการ	ประธานกรรมการ
๒. รองคณบดีที่รับผิดชอบด้านวิจัยทุกคณะ		กรรมการ
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.ชยพล	ธงภักดี	กรรมการ
๕. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน	กรรมการ
๖. ดร.สิริกร	กรมโพธิ์	กรรมการ
๗. ผศ.สุภาวดี	มณีเนตร	กรรมการ
๘. นางสาวนันทฐา	มณฑล	กรรมการ
๙. ผศ.ดร.วาสนา	ภานุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นายกฤษฏา	พลายหมื่นไวย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

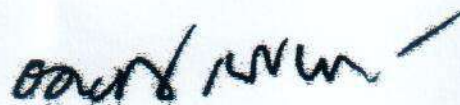
- หน้าที่
๑. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
 ๒. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๓. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร ตรวจสอบรูปเล่มและออกแบบปกปรายงาน

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| ๑. ผศ.ดร.วาสนา ภาณุรักษ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผศ.ดร.นิรันดร์ คงฤทธิ์ | กรรมการ |
| ๓. ผศ.ดร.วราวุธ อนุมูล | กรรมการ |
| ๔. ผศ.ดร.จิรฐิพร ไทยงเหลื่อม | กรรมการ |
| ๕. นางสาววรรณษา แสนลำ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นายวิเศษ ภัคติกุล | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

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

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิสร เนาวนนท์)
อธิการบดี