



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง (สำนักงานปลัด อบต.) โทร. ๐๔๔-๔๖๙๒๖๒ ต่อ ๑
ที่ นม ๘๑๓๐๑ / ๖๑๐ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ได้ขอให้ทางสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ประจำปี ๒๕๖๒ จำนวน ๔ งาน คือ (๑) งานด้านบริการการด้านกฎหมาย (๒) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (๓) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (๔) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยสำรวจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ นั้น บัดนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนาฯ ได้ดำเนินการเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอสรุปผลการประเมิน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

๑.๑ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕ รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕

๑.๒ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๔๖-๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๒๖

๑.๓ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๘ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๑

๑.๔ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕ รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็น ร้อยละ ๑๕

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

๒.๑ ภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘

๒.๒ จำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๙๕.๐ รองลงมาคือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ ๙๓.๘

๒.๓ จำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๒ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๘ และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๓

สำเนาถูกต้อง

ว่าที่ ร.ต. / ๓. ข้อคิดเห็น....

(สงกรานต์ ธีระพิทยาตระกูล)

เลขาธิการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

๓. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการสัมภาษณ์ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

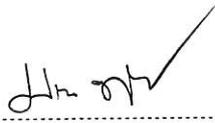
๓.๑ งานด้านบริการกฎหมาย ควรสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ส่งเสริมการเคารพกฎหมาย เช่น การอภิปรายข้อปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๓.๒ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ปัญหาการถมที่ดินสร้างบ้าน ทำให้ระบายน้ำทิ้งในครัวเรือนไม่ได้ ทำให้ถนนชำรุด

๓.๓ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรส่งเสริมกิจกรรมในเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ การจัดการแปลงเกษตรหลังการเก็บเกี่ยว

๓.๔ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรสร้างกิจกรรมที่เกิดจากความร่วมมือของคนในชุมชนในเชิงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานป้องกันด้านต่าง ๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

(ลงชื่อ) 

(นางสาวเกศริน ทิพย์รักษา)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

- ทราบ

.....
.....
.....

ลงชื่อ ว่าที่ ร.ต. 

(สงกรานต์ ธีระพิทยาตระกูล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

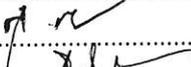
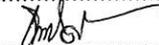
- ทราบ

.....
.....
.....

ลงชื่อ 

(นายสายัณห์ ม่านกลาง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

- งานด้านบริการกฎหมาย.....  -ทราบ
- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... 
- งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ..... 
- งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย..... 

สำเนาถูกต้อง

ว่าที่ ร.ต.

(สงกรานต์ ธีระพิทยาตระกูล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๒



สำเนาถูกต้อง

ว่าที่ ร.ต.

(สงกรานต์ พิธีระพิทยาตระกูล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2562

สำเนาถูกต้อง
วท ร.ค.
(สงกรานต์ ธีระพิทยาตระกูล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 382 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 18 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.5 และเพศหญิง ร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 26.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 58.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 31.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 15.0

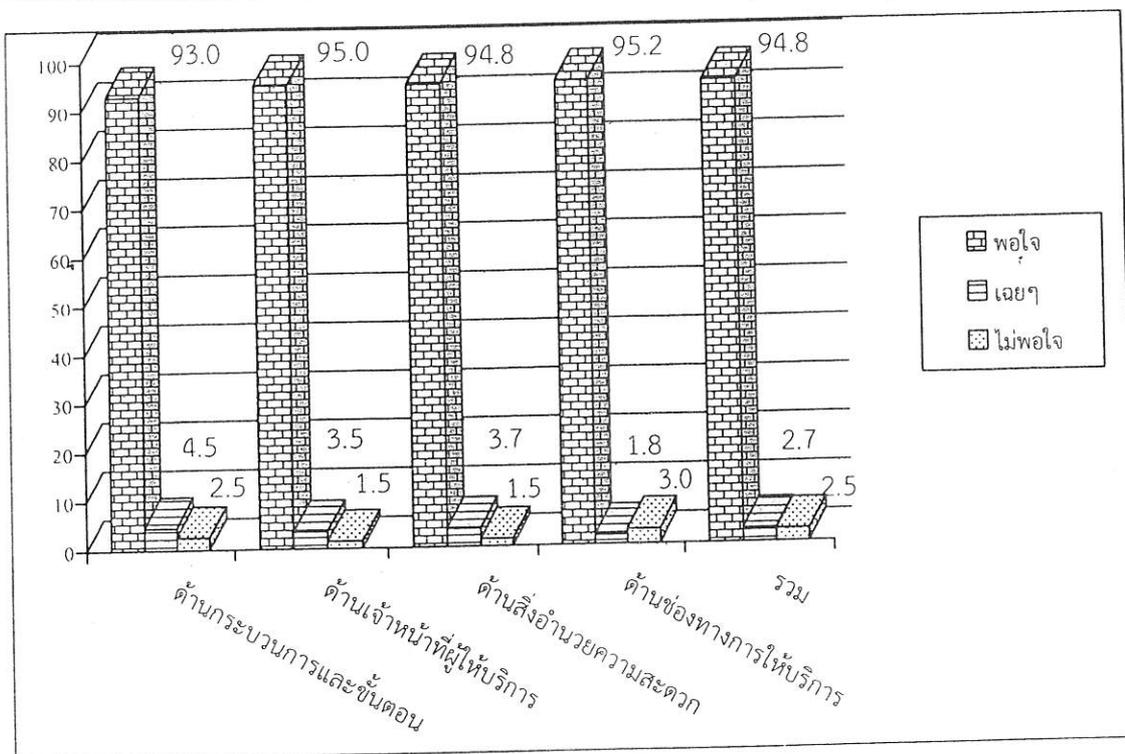
สำเนาถูกต้อง

ว่าที่ ร.ต.

(สงกรานต์ อธิระพิทยาตระกูล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

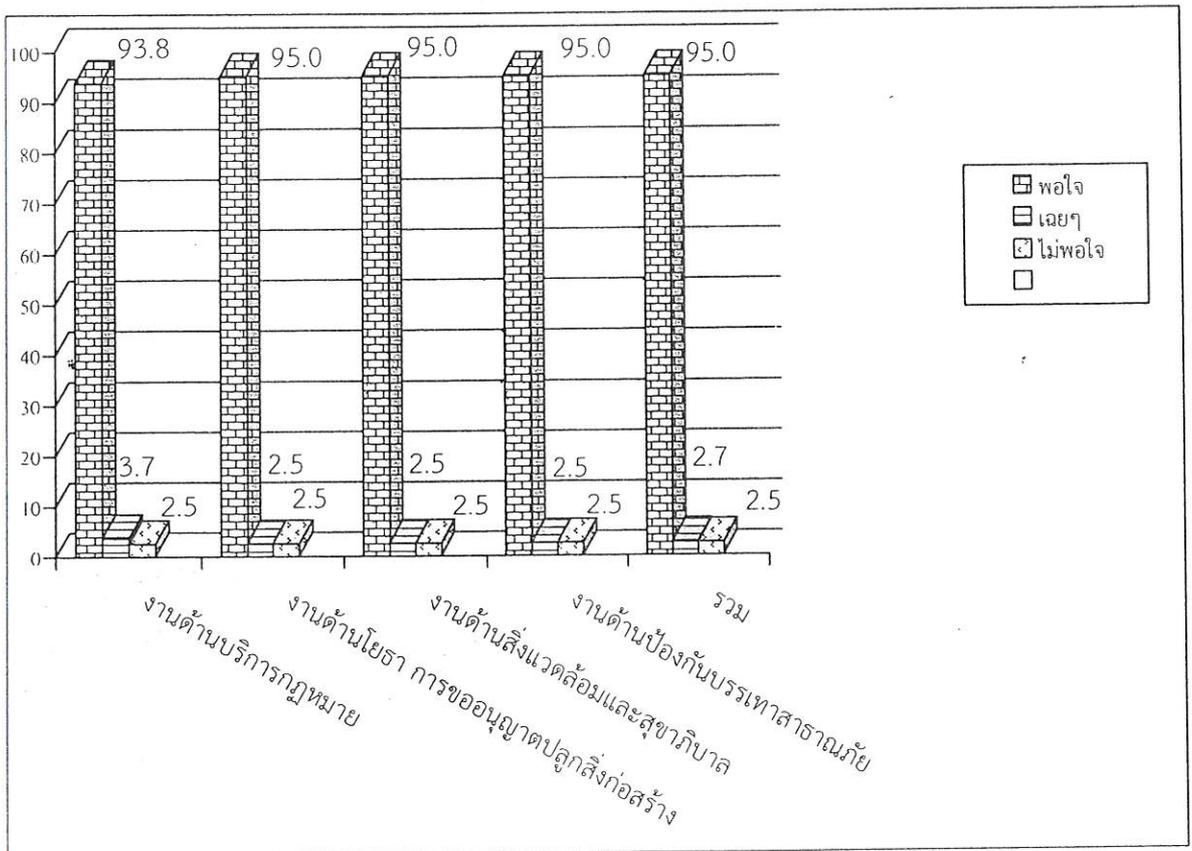
สำเนาถูกต้อง

วันที่ ร.ค.

(Signature)

(สงกรานต์ (ธีระพิทยาตระกูล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

สำเนาถูกต้อง

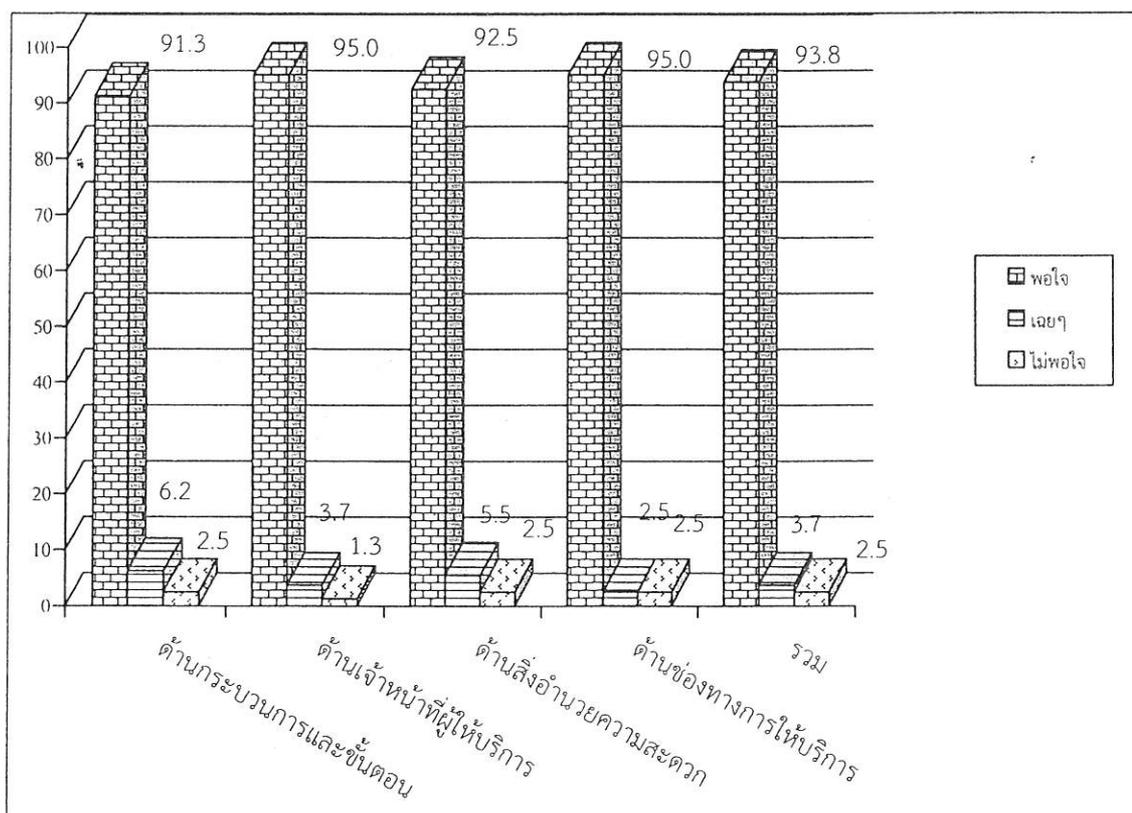
ว่าที่ ร.ต.

(สงกรานต์ ธีระพิทยาตระกูล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง งานด้านบริการกฎหมาย

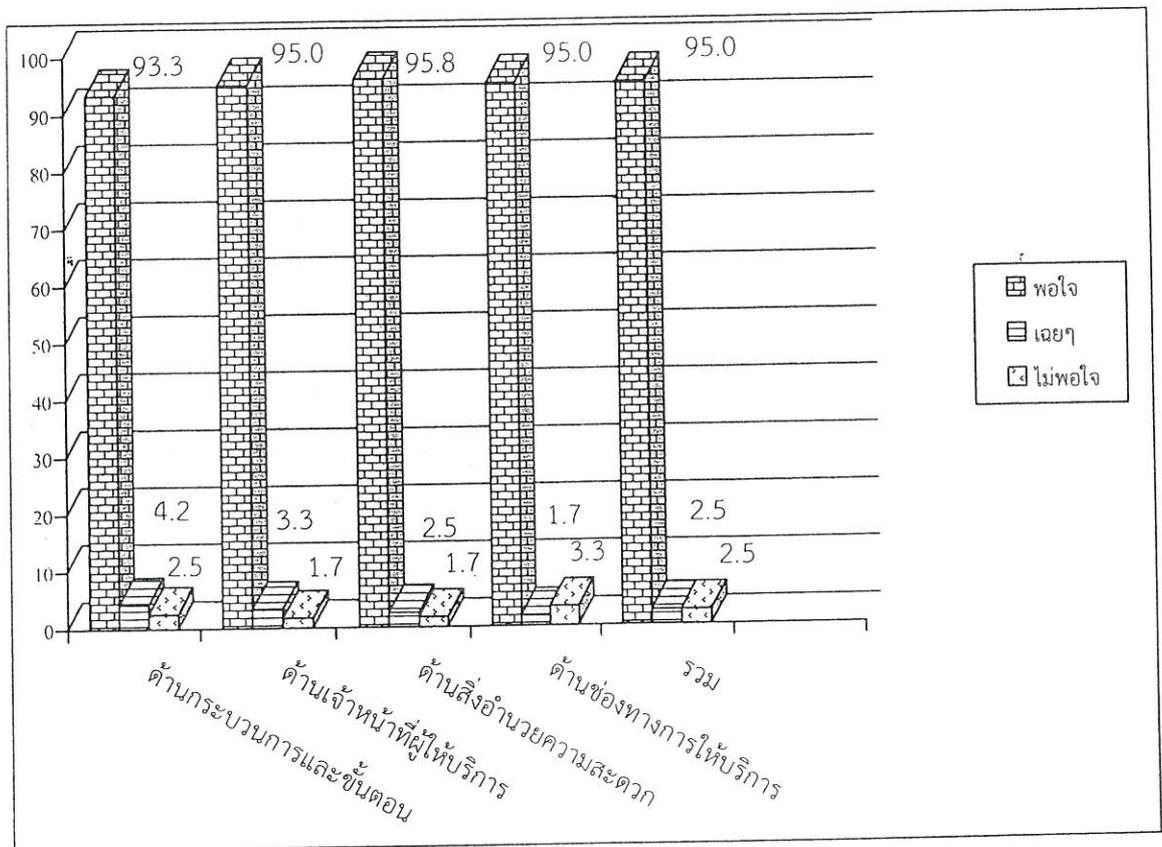
สำเนาถูกต้อง

ภาที ร.ต.

(สงกรานต์ ธีระพิทยาตระกูล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

สำเนาถูกต้อง

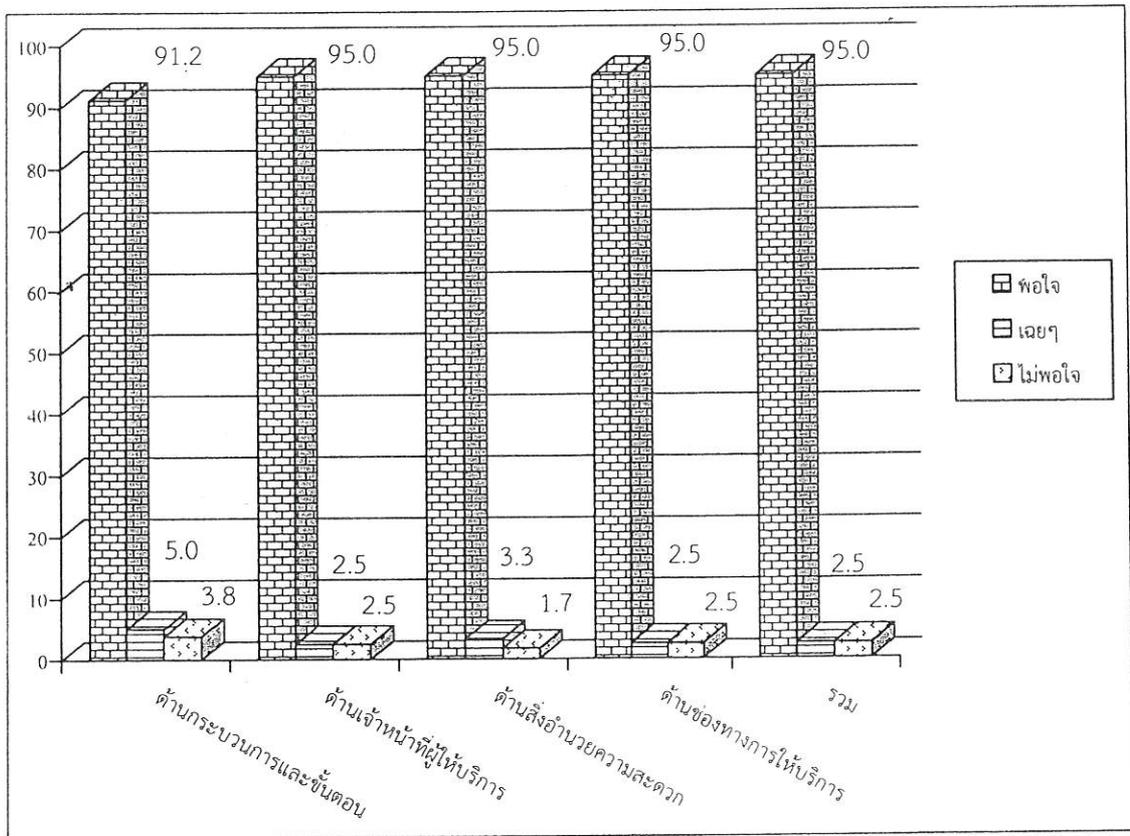
ว่าที่ ร.ต.

(สงกรานต์) อธิษฐานพิทยาตระกูล

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

3.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

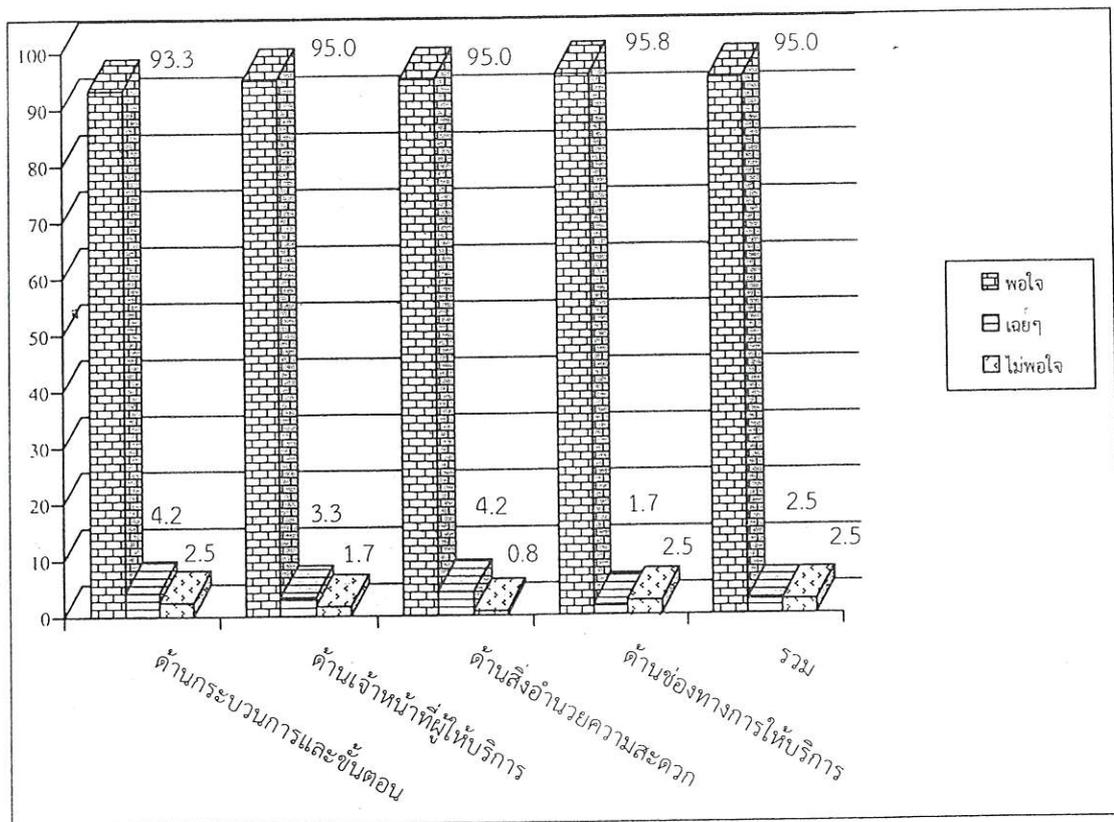
สำเนาถูกต้อง

ว่าที่ ร.ต.

(สงกรานต์ ธีระพิทยาตระกูล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล...

3.4 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

สำเนาถูกต้อง

ภท. ว.ค.

(สงกรานต์) **ธีระพิทยาตระกูล**
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

- 4.1 งานด้านบริการกฎหมาย ควรสร้างกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ส่งเสริมการเคารพกฎหมาย เช่น การอภิปรายข้อปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ
- 4.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ปัญหาการถมที่ดินสร้างบ้าน ทำให้ระบายน้ำทิ้งในครัวเรือนไม่ได้ ทำให้ถนนชำรุด
- 4.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ควรส่งเสริมกิจกรรม ในเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ การจัดการแปลงเกษตรหลังการเก็บเกี่ยว
- 4.4 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ควรสร้างกิจกรรมที่เกิดจากความร่วมมือของคนในชุมชน ในเชิงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานป้องกันด้านต่างๆ

สำเนาถูกต้อง

ว่าที่ ร.ต.



(สงกรานต์ จีระพิทยาตระกูล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

ภาคผนวก

สำเนาถูกต้อง

วาทิ ร.ต.

(สงกรานต์ ชีระพิทยาตระกูล)

- รับผิดชอบการบริหารส่วนตำบลเมือง...

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำเนาถูกต้อง

พ.ท. ร.ต.

(สงกรานต์ อธิระพิทยาตระกูล)
เลขาธิการบริหารส่วนตํานองหลวง

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

สำเนาถูกต้อง

วันที่ ร.ค.

(สงกรานต์ อธิระพิทยาตระกูล)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😞
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

วันที่ ร.ด.

(สงกรานต์) ชีระพิทยาตระกูล
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง...

สำเนาถูกต้อง

ภาคผนวก ข
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

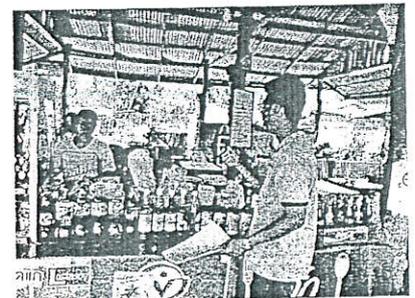
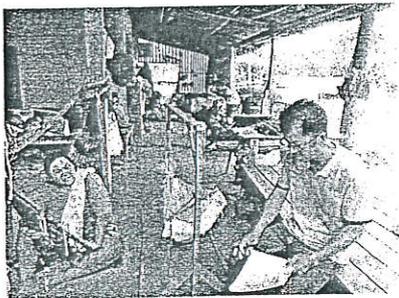
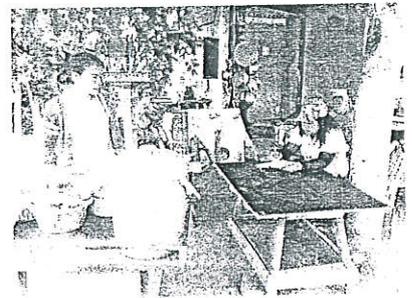
สำเนาถูกต้อง

วาทิ ร.ต.

(สงกรานต์ ธีระพิทยาตระกูล)

ผู้จัดการบริหารส่วนตำบลเมือง...

ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล



สำเนาถูกต้อง

วาที ร.ด.

(สงกรานต์ อธิระพิทยาตระกูล)

ผู้อำนวยการบริหารส่วนตำบลเมือง...



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๔๑๐๑ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. รศ.ดร.ชัคตติชัย	ระยะสวัสดิ์	๑๐. นายอัครีย์	เดชตานนท์
๒. รศ.ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	๑๑. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	๑๒. นายพิทักษ์ชัย	เดชอุดม
๔. นางสาววรรณษา	แสนลำ	๑๓. นายวันดี	อ่ำสุวรรณ
๕. รศ.ดร.สุวิมล	ตั้งประเสริฐ	๑๔. นายไกรศักดิ์	รักพินิจ
๖. ผศ.ดร.โชติมา	ไชยวงศ์	๑๕. นางสาวนัญญา	มณฑล
๗. ผศ.ตุลา	คมกฤต มโนรัตน์	๑๖. นางรุจิรา	ริการมย์
๘. ดร.จิรพัฒน์	โทพล		
๙. นางสาวอัญชลี	พรามจร		

- หน้าที่
๑. กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
 ๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ๓. บอข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๒

สำเนาถูกต้อง


(สงกรานต์ ธีระพิทยาตระกูล)
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทวิ วัชรเกียรติศิริ) ส่วนตำบลเมือง
รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และการวิจัย
รักษาราชการแทนอธิการบดี

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2560). การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง อำเภอคง
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- _____. (2561). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเมืองคง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง. (2562). ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา. เอกสารอัดสำเนา.
- Tato Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

สำเนาถูกต้อง

ทำที่ ร.ค.

(สงกรานต์ สีระพิทยาตระกูล)

ผู้อำนวยการส่วนตำบลเมืองคง

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สำเนาถูกต้อง

ว่าที่ ร.ต.

(สงกรานต์ ธีระพิทยาตระกูล)

สัปดาห์การบริการส่วนตำบลเมืองคง